SNI

Standar Nasional Indonesia

SNI ISO/IEC 20000-1:2018
(Ditetapkan oleh BSN tahun 2019)

Teknologi informasi – Manajemen layanan – Bagian 1: Persyaratan sistem manajemen layanan

Information technology – Service management – Part 1: Service management system requirements

(ISO/IEC 20000-1:2018, IDT)

ICS 35.020

Badan Standardisasi Nasional

© ISO IEC 2018 – All rights reserved
© BSN 2019 untuk kepentingan adopsi standar © ISO IEC menjadi SNI – Semua hak dilindungi

Hak cipta dilindungi undang-undang. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen ini dengan cara dan dalam bentuk apapun serta dilarang mendistribusikan dokumen ini baik secara elektronik maupun tercetak tanpa izin tertulis BSN

BSN
Email: dokinfo@bsn.go.id
www.bsn.go.id

Diterbitkan di Jakarta

Daftar isi

Daftar isi i
Daftar gambar iii
Prakata v
1 Ruang lingkup 1
1.1 Umum 1
1.2 Pengaplikasian 1
2 Acuan normatif 2
3 Istilah dan definisi 2
3.1 Istilah khusus dalam standar sistem manajemen 2
3.2 Istilah khusus untuk manajemen layanan 7
4 Konteks organisasi 12
4.1 Memahami organisasi dan konteksnya 12
4.2 Memahami kebutuhan dan ekspektasi para pihak yang berkepentingan 12
4.3 Menentukan ruang lingkup dari sistem manajemen layanan 12
4.3 Sistem manajemen layanan 13
5 Kepemimpinan 13
5.1 Kepemimpinan dan komitmen 13
5.2 Kebijakan 14
5.2.1 Menetapkan kebijakan manajemen layanan 14
5.2.2 Mengomunikasikan kebijakan manajemen layanan 14
5.3 Peran, tanggung jawab, dan otoritas keorganisasian 14
6 Perencanaan 14
6.1 Tindakan untuk menangani risiko dan peluang 14
6.2 Sasaran manajemen layanan dan perencanaan untuk mencapainya 15
6.2.1 Menetapkan sasaran 15
6.2.2 Rencanakan untuk mencapai sasaran 16
6.2.2 Rencanakan sistem manajemen layanan 16
7 Dukungan untuk sistem manajemen layanan 16
7.1 Sumber daya 16
7.2 Kompetensi 17
7.3 Kesadaran 17
7.4 Komunikasi 17
7.5 Informasi terdokumentasi 18
7.5.1 Umum 18
7.5.2 Membuat dan memperbarui informasi terdokumentasi 18

7.5.3 Kendali terhadap informasi terdokumentasi 18
7.5.4 Informasi terdokumentasi sistem manajemen layanan 19
7.6 Pengetahuan 19
8 Pengoperasian sistem manajemen layanan 20
8.1 Perencanaan dan kendali operasional 20
8.2 Portofolio layanan 20
8.2.1 Penyampaian layanan 20
8.2.2 Rencanakan layanan 20
8.2.3 Kendali atas pihak yang terlibat dalam siklus hidup layanan 21
8.2.4 Manajemen katalog layanan 21
8.2.5 Manajemen aset 21
8.2.6 Manajemen konfigurasi 22
8.3 Hubungan dan perjanjian 22
8.3.1 Umum 22
8.3.2 Manajemen hubungan usaha 23
8.3.3 Manajemen level layanan 24
8.3.4 Manajemen pemasok 24
8.3.4.1 Manajemen pemasok ekstern 24
8.3.4.2 Manajemen pemasok intern dan pelanggan yang bertindak sebagai pemasok 25
8.4 Penawaran dan permintaan 25
8.4.1 Penganggaran dan akuntansi untuk layanan 25
8.4.2 Manajemen permintaan 25
8.4.3 Manajemen kapasitas 25
8.5 Desain, pembuatan, dan transisi layanan 26
8.5.1 Manajemen perubahan 26
8.5.1.1 Kebijakan manajemen perubahan 26
8.5.1.2 Inisiasi manajemen perubahan 26
8.5.1.3 Aktivitas manajemen perubahan 27
8.5.2 Desain dan transisi layanan 27
8.5.2.1 Rencanakan layanan baru dan yang diubah 27
8.5.2.2 Desain 28
8.5.2.3 Pembuatan dan transisi 28
8.5.3 Manajemen rilis dan penyebaran 29
8.6 Penyelesaian dan pemenuhan 29
8.6.1 Manajemen insiden 29
8.6.2 Manajemen permintaan layanan 30
8.6.3 Manajemen masalah 30

8.7 Jaminan layanan 30
8.7.1 Manajemen ketersediaan layanan 30
8.7.2 Manajemen keberlangsungan layanan 31
8.7.3 Manajemen keamanan informasi 31
8.7.3.1 Kebijakan keamanan informasi 31
8.7.3.2 Kendali keamanan informasi 32
8.7.3.3 Insiden keamanan informasi 32
9 Evaluasi kinerja 32
9.1 Pemantauan, pengukuran, analisis, dan evaluasi 32
9.2 Audit intern 33
9.3 Tinjauan manajemen 34
9.4 Pelaporan layanan 34
10 Peningkatan 35
10.1 Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan 35
10.2 Peningkatan berkelanjutan 35
Bibliografi 37

© BSN 2019

Daftar gambar

Gambar 1 — Sistem manajemen layanan viii

Gambar 2 — Hubungan dan perjanjian antara para pihak yang terlibat dalam siklus hidup layanan 23

Prakata

Standar Nasional Indonesia (SNI) ISO/IEC 20000-1:2018 yang ditetapkan oleh BSN tahun 2019, dengan judul Teknologi informasi – Manajemen layanan – Bagian 1: Persyaratan sistem manajemen layanan merupakan revisi dari SNI ISO/IEC 20000-1:2013 Teknologi informasi - Manajemen layanan - Bagian 1: Persyaratan sistem manajemen layanan dan adopsi identik dari ISO/IEC 20000-1:2018 *Information technology – Service management – Part 1: Service management system requirements*, dengan metode terjemahan dua bahasa (*bilingual)*.

Standar ini disusun oleh Komite Teknis 35-01, *Teknologi Informasi*. Standar ini telah dikonsensuskan di Bekasi pada tanggal 21 Maret 2019. Konsensus ini dihadiri oleh para pemangku kepentingan (*stakeholder*) terkait, yaitu perwakilan dari produsen, konsumen, pakar dan pemerintah.

Dalam standar ini istilah "*International Standard*" diganti menjadi "*National Standard*".

Beberapa standar ISO/IEC yang dijadikan sebagai acuan dalam standar ini telah diadopsi menjadi Standar Nasional Indonesia (SNI), yaitu:

1. ISO 9000:2015, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary,* telah diadopsi secara identik menjadi SNI ISO 9000:2015*, Sistem manajemen mutu - Dasar-dasar dan kosakata.*
2. ISO 9001:2015, *Quality management systems — Requirements,* telah diadopsi secara identik menjadi SNI ISO 9001:2015*, Sistem manajemen mutu – Persyaratan.*
3. ISO 19011:2011, *Quality management systems — Guidelines for auditing management systems,* telah diadopsi secara identik menjadi SNI ISO 19011:2012, *Panduan audit sistem manajemen.*
4. ISO 22301:2012, *Societal security — Business continuity management systems — Requirements*, telah diadopsi secara identik menjadi SNI ISO 22301:2014, *Keamanan masyarakat - Sistem manajemen kelangsungan usaha – Persyaratan.*
5. ISO 31000:2009, *Risk management — Principles and guidelines,* telah diadopsi secara identik menjadi SNI ISO 31000:2011, *Manajemen risiko - Prinsip dan pedoman.*
6. ISO 55001:2014, *Asset management — Management systems — Requirements,* telah diadopsi secara identik menjadi SNI ISO 55001:2014, *Manajemen aset - Sistem manajemen – Persyaratan.*
7. ISO Guide 73:2009, *Risk management — Vocabulary,* telah diadopsi secara identik menjadi SNI ISO Guide 73:2016, *Manajemen risiko – Kosakata.*
8. ISO/IEC 20000-2:2013*, Information technology — Service management — Part 2: Guidance on the application of service management systems*, telah diadopsi secara identik menjadi SNI ISO/IEC 20000-2:2013, *Teknologi informasi - Manajemen layanan - Bagian 2: Pedoman penerapan sistem manajemen layanan.*
9. ISO/IEC 20000-3:2013*, Information technology — Service management — Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1*, telah diadopsi secara identik menjadi SNI ISO/IEC 20000-3:2013, *Teknologi informasi - Manajemen layanan - Bagian 3: Pedoman pendefinisian lingkup dan kesesuaian dari SNI ISO/IEC 20000-1.*
10. ISO/IEC TR 20000-5:2015, *Information technology — Service management — Part 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1*, telah diadopsi secara identik menjadi SNI ISO/IEC 20000-5:2016, *Teknologi informasi - Manajemen layanan - Bagian 5: Contoh acuan perencanaan implementasi SNI ISO/IEC 20000-1.*
11. ISO/IEC 20000-6:2017, *Information technology — Service management — Part 6: Requirements for bodies providing audit and certification of service management*

systems, telah diadopsi secara identik menjadi SNI ISO/IEC 20000-6:2018, *Teknologi informasi - Manajemen layanan - Bagian 6: Persyaratan bagi badan penyedia audit dan sertifikasi sistem manajemen layanan.*

12. ISO/IEC 20000-10:2015, *Information technology — Service management — Part 10: Concepts and vocabulary,* telah diadopsi secara identik menjadi SNI ISO/IEC TR 20000-10:2016, *Teknologi informasi — Manajemen layanan — Bagian 10: Konsep dan terminology.*
13. ISO/IEC/TR 20000-11:2016, *Information technology — Service management — Part 11: Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1:2011 and service management frameworks: ITIL®* , telah diadopsi secara identik menjadi SNI ISO/IEC 20000-11:201x, Teknologi informasi — Manajemen layanan — Bagian 11: Panduan hubungan antara ISO/IEC 20000-1:2011 dan kerangka kerja manajemen layanan: ITIL.
14. ISO/IEC/TR 20000-12, Information technology — Service management — Part 12: Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1:2011 and service management frameworks: CMMI-SVC, telah diadopsi secara identik menjadi SNI ISO/IEC/TR 20000-12:2018, *Teknologi informasi - Manajemen layanan - Bagian 12: Pedoman hubungan antara ISO/IEC 20000-1:2011 den kerangka kerja manajemen layanan: CMMI-SVC*.
15. ISO/IEC 27001, *Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirement,* telah diadopsi secara identik menjadi SNI ISO/IEC 27001:2016, *Teknologi informasi – Teknik keamanan – Sistem manajemen keamanan informasi – Persyaratan.*
16. ISO/IEC 27013, *Information technology — Security techniques — Guidance on the integrated implementation of ISO/IEC 27001 and ISO/IEC 20000-1*, telah diadopsi secara identik menjadi SNI ISO/IEC 27013:2013, *Teknologi informasi - Teknik keamanan - Pedoman penerapan terintegrasi SNI ISO/IEC 27001 dan SNI ISO/IEC 20000-1.*

Standar ini telah melalui tahap jajak pendapat pada tanggal 6 Mei 2019 sampai dengan 5 Juni 2019 dengan hasil akhir disetujui menjadi SNI.

Perlu diperhatikan bahwa kemungkinan beberapa unsur dari dokumen standar ini dapat berupa hak paten. Badan Standardisasi Nasional tidak bertanggung jawab untuk pengidentifikasian salah satu atau seluruh hak paten yang ada.

Apabila pengguna menemukan keraguan dalam standar ini, maka disarankan untuk melihat standar aslinya, yaitu ISO/IEC 20000-1:2018 (E) dan/atau dokumen terkait lain yang menyertainya.

© BSN 2019

Pendahuluan

Dokumen ini disiapkan untuk menentukan persyaratan pembentukan, penerapan, pemeliharaan, dan peningkatan berkelanjutan suatu sistem manajemen layanan (SML). SML mendukung manajemen dari siklus hidup layanan, termasuk perencanaan, desain, transisi, penyediaan, dan peningkatan layanan, yang memenuhi persyaratan yang disetujui dan memberi manfaat kepada pelanggan, pengguna, dan organisasi yang menyediakan layanan.

Pengadopsian SML adalah suatu keputusan strategis bagi suatu organisasi dan dipengaruhi oleh tujuan organisasi itu, lembaga pengatur, dan para pihak lain yang terlibat dalam siklus hidup layanan dan kebutuhan atas layanan yang efektif dan elastis.

Penerapan dan pengoperasian suatu SML memberi visibilitas berkelanjutan, kendali layanan, dan peningkatan berkelanjutan, yang membawa kepada efektitivitas dan efisiensi yang lebih tinggi. Peningkatan manajemen layanan berlaku untuk SML dan layanan.

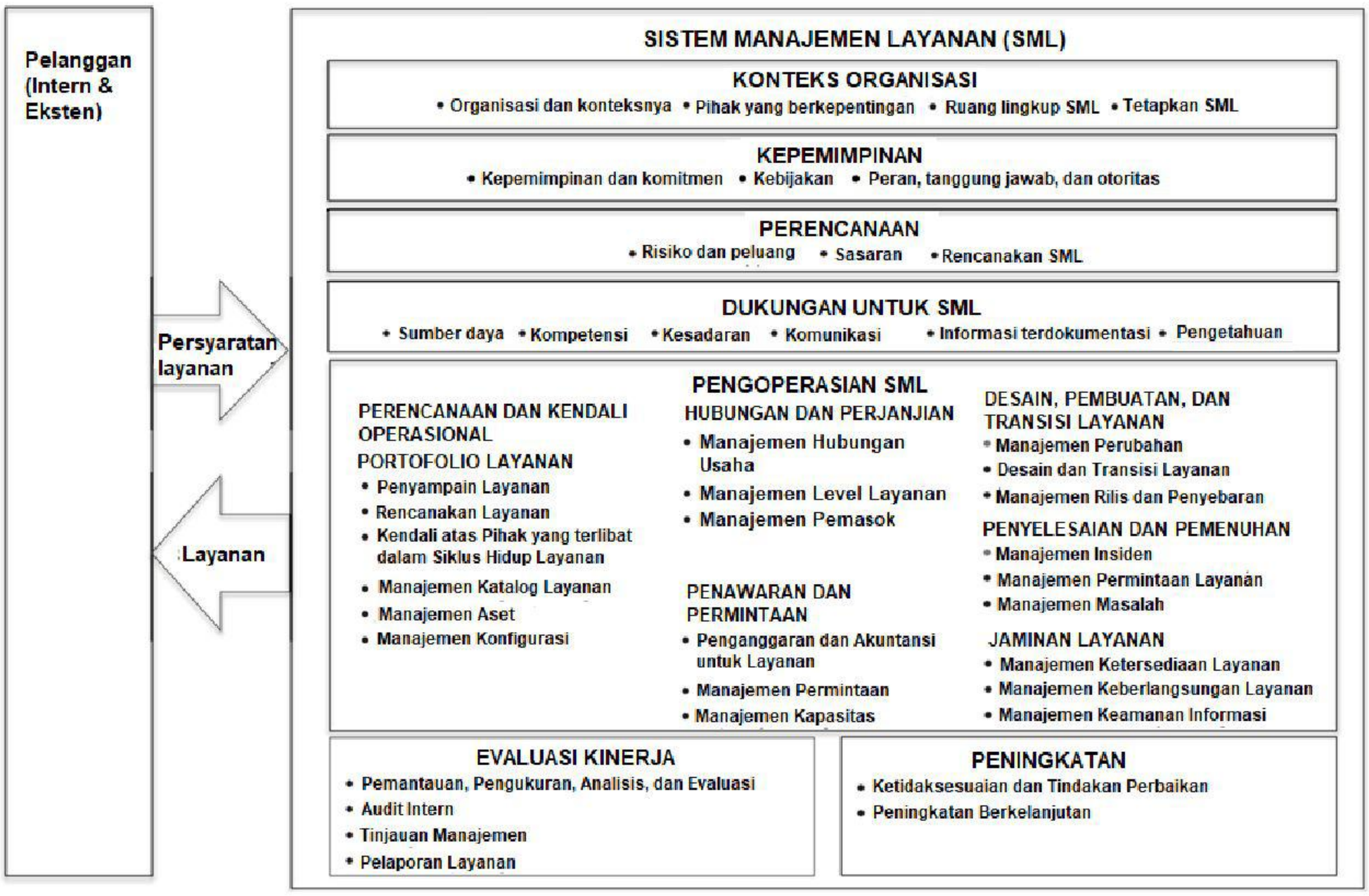
Dokumen ini dimaksudkan untuk terpisah dari panduan spesifik. Organisasi dapat menggunakan gabungan dari kerangka kerja yang diterima umum dan pengalamannya sendiri. Persyaratan yang disebutkan dalam dokumen ini selaras dengan metodologi perbaikan yang umum digunakan. Alat yang sesuai untuk manajemen layanan dapat digunakan untuk mendukung SML.

SNI ISO/IEC 20000-2 memberi panduan tentang pengaplikasian sistem manajemen layanan termasuk contoh bagaimana memenuhi persyaratan yang disebutkan di dalam dokumen ini. ISO/IEC 20000-10 memberi informasi tentang semua bagian dari rangkaian SNI ISO/IEC 20000, manfaat, mispersepsi, dan standar terkait lainnya. ISO/IEC 20000-10 menjabarkan istilah dan definisi yang digunakan di dalam dokumen ini, selain dari istilah yang tidak digunakan di dalam dokumen ini tetapi digunakan di bagian lain dari seri SNI ISO/IEC 20000.

Struktur klausul (yaitu, urutan klausul), istilah dalam 3.1 dan banyak persyaratan diambil dari Annex SL dari Consolidated ISO Supplement - ISO/IEC Directives Part 1, yang dikenal sebagai struktur tingkat tinggi (STT) umum untuk standar sistem manajemen. Pengadopsian STT memungkinkan organisasi menyelaraskan atau mengintegrasikan berbagai standar sistem manajemen. Misalnya, SML dapat diintegrasikan dengan suatu sistem manajemen mutu yang didasarkan pada SNI ISO 9001 atau suatu sistem manajemen keamanan informasi yang didasarkan pada SNI ISO/IEC 27001.

Gambar 1 mengilustrasikan SML yang menggambarkan isi klausul dari dokumen ini. Gambar ini tidak merepresentasikan suatu hierarki struktur, urutan,atau tingkatan otoritas. Tidak ada persyaratan di dalam dokumen ini supaya strukturnya diterapkan dalam suatu SML milik organisasi. Tidak ada persyaratan untuk istilah yang digunakan oleh suatu organisasi akan digantikan oleh istilah yang digunakan dalam dokumen ini. Organisasi dapat memilih menggunakan istilah yang sesuai dengan operasinya.

Struktur klausul dimaksudkan untuk memberi suatu penyajian yang koheren atas persyaratan, dan bukan sebagai suatu model untuk mendokumentasikan kebijakan, tujuan, dan proses dari suatu organisasi. Setiap organisasi dapat memilih cara untuk menggabungkan persyaratan menjadi proses. Hubungan antara setiap organisasi dan pelanggannya, penggunanya, dan para pihak yang berkepentingan lainnya mempengaruhi cara proses diterapkan. Namun, SML yang dirancang oleh suatu organisasi, tidak dapat mengecualikan persyaratan apa pun yang ditetapkan di dalam dokumen ini.



Gambar 1 — Sistem manajemen layanan

Teknologi informasi – Manajemen layanan - Bagian 1: Persyaratan sistem manajemen layanan

1 Ruang lingkup

1.1 Umum

Dokumen ini menetapkan persyaratan untuk suatu organisasi saat mendirikan, menerapkan, memelihara, dan memperbaiki secara berkelanjutan suatu sistem manajemen layanan (SML). Persyaratan yang disebutkan dalam dokumen ini mencakup perencanaan, desain, transisi, penyediaan, serta peningkatan layanan untuk memenuhi persyaratan layanan dan memberi manfaat. Dokumen ini dapat digunakan oleh:

a) pelanggan yang mencari layanan dan membutuhkan kepastian tentang kualitas layanan itu;

b) pelanggan yang membutuhkan pendekatan konsisten kepada siklus hidup layanan oleh semua penyedia layanannya, termasuk yang ada di dalam rantai pasok;

c) suatu organisasi untuk menunjukkan kemampuannya dalam merencanakan, mendesain, mentransisikan, menyediakan, dan meningkatkan layanan;

d) suatu organisasi untuk memantau, mengukur, dan meninjau SML dan layanannya;

e) suatu organisasi untuk meningkatkan perencanaan, desain, transisi, penyediaan, dan perbaikan layanan melalui penerapan dan pengoperasian SML yang efektif;

f) suatu organisasi atau pihak lain yang melakukan penilaian kesesuaian terhadap persyaratan yang ditetapkan di dalam dokumen ini;

g) suatu penyedia pelatihan atau advis dalam manajemen layanan.

Istilah “layanan” sebagaimana digunakan dalam dokumen ini merujuk kepada layanan dalam cakupan SML. Istilah “organisasi” sebagaimana digunakan dalam dokumen ini merujuk kepada organisasi dalam cakupan SML yang mengelola dan menyediakan layanan kepada pelanggan. Organisasi dalam cakupan SML dapat menjadi bagian dari organisasi yang lebih besar, misalnya, departemen dari suatu korporasi besar. Suatu organisasi atau bagian dari suatu organisasi yang mengelola dan menyediakan layanan untuk pelanggan internal atau eksternal juga bisa dikenal sebagai penyedia layanan. Segala penggunaan istilah “layanan” atau “organisasi” dengan tujuan lain secara jelas dibedakan di dalam dokumen ini.

1.2 Pengaplikasian

Semua persyaratan yang disebutkan di dalam dokumen ini bersifat generik dan dimaksudkan untuk dapat diterapkan bagi semua organisasi, terlepas dari ukuran atau jenis organisasinya, atau sifat dari layanan yang disediakan. Pengecualian dari segala persyaratan dalam Klausul 4 hingga 10 tidak dapat diterima jika organisasi menyatakan kesesuaian kepada dokumen ini, apa pun sifat organisasi itu.

Kesesuaian kepada persyaratan yang disebutkan di dalam dokumen ini dapat ditunjukkan oleh organisasi itu sendiri dengan menunjukkan bukti telah terpenuhinya persyaratan itu.

© BSN 2019

Organisasi itu sendiri menunjukkan kesesuaian kepada Klausul 4 dan 5. Namun, organisasi tersebut dapat didukung oleh pihak lain. Misalnya, pihak lain dapat melakukan audit intern atas nama organisasi itu atau mendukung persiapan SML.

Sebagai alternatif, organisasi itu dapat menunjukkan bukti bahwa telah mempertahankan akuntabilitasnya terkait persyaratan yang disebutkan dalam dokumen ini, dan menunjukkan pengendalian saat pihak lain ikut terlibat dalam pemenuhan persyaratan pada Klausul 6 hingga 10 (lihat 8.2.3). Misalnya, organisasi dapat menunjukkan bukti kendali untuk pihak lain yang menyediakan komponen layanan infrastruktur atau mengoperasikan pusat layanan termasuk proses manajemen insiden.

Organisasi tidak dapat menunjukkan kesesuaian kepada persyaratan yang ditentukan di dalam dokumen ini jika pihak lain yang menyediakan atau mengoperasikan semua layanan, komponen layanan, atau proses dalam cakupan SML.

Ruang lingkup dokumen ini mengecualikan spesifikasi produk atau alat. Namun, dokumen ini dapat digunakan untuk membantu pengembangan atau akuisisi produk atau alat yang mendukung pengoperasian SML.

2 Acuan normatif

Tidak ada acuan normatif di dalam dokumen ini.

3 Istilah dan definisi

Untuk kebutuhan dokumen ini, istilah dan definisi berikut ini berlaku.

ISO dan IEC memiliki basis data terminologi untuk digunakan dalam standardisasi di alamat berikut ini:

- IEC Electropedia: tersedia di http://www.electropedia.org/
- Platform browsing ISO Online: tersedia di https://www.iso.org/obp

3.1 Istilah khusus dalam standar sistem manajemen

3.1.1
audit
proses (3.1.18) sistematis, independen, dan terdokumentasi untuk memperoleh bukti audit dan mengevaluasinya secara objektif dalam menentukan sejauh mana kriteria audit telah terpenuhi

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Suatu audit dapat bersifat audit intern (pihak pertama) atau audit ekstern (pihak kedua atau ketiga) dan dapat berupa audit gabungan (menggabungkan dua disiplin atau lebih).

CATATAN 2 UNTUK ENTRI: Audit intern adalah audit yang dilakukan oleh *organisasi* (3.1.14) itu sendiri, atau oleh pihak terkait atas namanya.

CATATAN 3 UNTUK ENTRI: "Bukti audit" dan "kriteria audit" ditetapkan dalam SNI ISO 19011.

3.1.2
kompetensi
kemampuan untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan agar mencapai hasil yang diinginkan

3.1.3
kesesuaian
pemenuhan suatu *persyaratan* (3.1.19)

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Kesesuaian berkaitan dengan persyaratan di dalam dokumen ini dan juga persyaratan SML di organisasi.

CATATAN 2 UNTUK ENTRI: Definisi asli Annex SL telah diubah dengan menambahkan Catatan 1 untuk entri.

3.1.4
peningkatan berkelanjutan
aktivitas berulang untuk meningkatkan *kinerja* (3.1.16)

3.1.5
tindakan korektif
tindakan untuk mengeliminasi penyebab atau mengurangi kemungkinan munculnya kembali suatu *ketidaksesuaian* (3.1.12) yang terdeteksi atau situasi yang tidak diinginkan lainnya

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Definisi asli Annex SL telah diubah dengan menambahkan teks "tindakan untuk mengeliminasi penyebab ketidaksesuaian dan mencegah terjadinya perulangan".

3.1.6
informasi terdokumentasi
informasi yang harus dikendalikan dan dipelihara oleh suatu *organisasi* (3.1.14) serta media penyimpanannya

CONTOH *Kebijakan* (3.1.17), rencana, deskripsi proses, *prosedur* (3.2.11), *perjanjian level layanan* (3.2.20), atau kontrak.

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Informasi yang terdokumentasi dapat dalam bentuk dan media apa pun dan dari sumber apa pun.

CATATAN 2 UNTUK ENTRI: Informasi terdokumentasi dapat merujuk kepada:

- *sistem manajemen* (3.1.9), termasuk *proses-proses* (3.1.18) yang terkait;
- informasi yang dibuat agar organisasi dapat beroperasi (dokumentasi);
- bukti dari hasil yang dicapai (*catatan* (3.2.12)).

CATATAN 3 UNTUK ENTRI: Definisi asli Annex SL telah diubah dengan menambahkan contoh.

3.1.7
efektivitas
seberapa jauh realisasi dari aktivitas yang direncanakan dan pencapaian dari hasil yang direncanakan

3.1.8
pihak berkepentingan
orang atau *organisasi* (3.1.14) yang dapat mempengaruhi, atau terpengaruh oleh, atau memandang dirinya dapat terpengaruh oleh suatu keputusan atau aktivitas yang berkaitan dengan *SML* (3.2.23) atau *layanan* (3.2.15)

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Pihak berkepentingan dapat di dalam atau di luar organisasi.

CATATAN 2 UNTUK ENTRI: Pihak berkepentingan dapat mencakup bagian organisasi di luar cakupan SML, *pelanggan* (3.2.3), *pengguna* (3.2.28), komunitas, *pemasok ekstern* (3.2.4), regulator, lembaga sektor publik, lembaga swadaya masyarakat, investor, atau karyawan.

CATATAN 3 UNTUK ENTRI: Walaupun para pihak berkepentingan disebutkan di dalam *persyaratan* (3.1.19) pada dokumen ini, para pihak berkepentingan dapat berbeda tergantung dari konteks persyaratan tersebut.

CATATAN 4 UNTUK ENTRI: Definisi asli Annex SL telah diubah dengan menghapus istilah umum "pemangku kepentingan", dan menambahkan "terkait SML atau layanan" pada definisi serta menambahkan Catatan 1, 2, dan 3 untuk entri.

3.1.9
sistem manajemen
kumpulan unsur yang saling berkaitan atau saling berinteraksi dari suatu *organisasi* (3.1.14) untuk membuat *kebijakan* (3.1.17) dan *sasaran* (3.1.13), dan *proses* (3.1.18) untuk mencapai sasaran tersebut

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Suatu sistem manajemen dapat mencakup satu disiplin atau lebih.

CATATAN 2 UNTUK ENTRI: Unsur sistem manajemen mencakup struktur, peran dan tanggung jawab, perencanaan, operasi, kebijakan, sasaran, rencana, proses, dan *prosedur* (3.2.11) organisasi.

CATATAN 3 UNTUK ENTRI: Ruang lingkup sistem manajemen mencakup keseluruhan organisasi, fungsi khusus dan teridentifikasi dari organisasi, bagian organisasi yang khusus dan teridentifikasi, atau satu fungsi atau lebih, lintas kelompok dalam organisasi.

CATATAN 4 UNTUK ENTRI: Definisi asli Annex SL telah diubah dengan memperjelas bahwa sistem adalah suatu sistem manajemen dan menjabarkan unsur lebih jauh dalam Catatan 2 untuk entri.

3.1.10
pengukuran
proses (3.1.18) untuk menentukan nilai

3.1.11
pemantauan
menentukan status dari suatu sistem, suatu *proses* (3.1.18), atau suatu aktivitas

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Untuk menentukan status yang mungkin perlu diperiksa, diawasi, atau dipantau secara kritis.

3.1.12
ketidaksesuaian
tidak terpenuhinya suatu *persyaratan* (3.1.19)

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Kepatuhan berkaitan dengan persyaratan di dalam dokumen ini dan juga persyaratan SMS di organisasi.

3.1.13
sasaran
hasil yang ingin dicapai

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Suatu sasaran dapat bersifat strategis, taktis, atau operasional.

CATATAN 2 UNTUK ENTRI: Sasaran dapat berkaitan dengan berbagai disiplin [seperti gol keuangan, kesehatan dan keamanan, *manajemen layanan* (3.2.22) dan lingkungan] dan dapat berlaku pada berbagai jenjang [seperti strategis, seluruh organisasi, *layanan* (3.2.15), proyek, produk, dan *proses* (3.1.18).

CATATAN 3 UNTUK ENTRI: Suatu sasaran dapat dinyatakan dalam cara lain, misalnya. sebagai hasil yang diinginkan, suatu maksud, kriteria operasional, sebagai sasaran manajemen layanan, atau dengan menggunakan kata-kata lain dengan arti sejenis (misalnya. tujuan, gol, target).

CATATAN 4 UNTUK ENTRI: Dalam konteks suatu *SML* (3.2.23), sasaran manajemen layanan ditentukan oleh organisasi, konsisten dengan kebijakan *manajemen layanan* (3.1.17), untuk mencapai hasil spesifik.

CATATAN 5 UNTUK ENTRI: Definisi asli Annex SL telah diubah dengan menambahkan "manajemen layanan" dan "layanan" ke Catatan 2 untuk entri.

3.1.14
organisasi
orang atau sekelompok orang yang memiliki fungsi sendiri dengan tanggung jawab, otoritas, dan hubungan untuk mencapai *sasarannya* (3.1.13)

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Konsep organisasi mencakup tetapi tidak terbatas pada pedagang tunggal, perusahaan, korporasi, firma, perusahaan, otoritas, kemitraan, lembaga atau lembaga donasi, atau bagian atau gabungan darinya, baik berbadan hukum atau tidak, publik atau privat.

CATATAN 2 UNTUK ENTRI: Suatu organisasi atau bagian dari suatu organisasi yang mengelola dan menyediakan *layanan* (3.2.15) atau layanan untuk *pelanggan* (3.2.3) internal atau eksternal dapat dikenal juga sebagai *penyedia layanan* (3.2.24).

CATATAN 3 UNTUK ENTRI: Jika lingkup *SML* (3.2.23) hanya mencakup bagian dari suatu organisasi, maka organisasi, yang digunakan dalam dokumen ini, merujuk kepada bagian dari organisasi yang berada di dalam lingkup SML itu. Segala penggunaan istilah organisasi dengan maksud lain secara jelas dibedakan.

CATATAN 4 UNTUK ENTRI: Definisi asli Annex SL telah diubah dengan menambahkan Catatan 2 dan 3 untuk entri.

3.1.15
alihdaya, kata kerja
membuat suatu pengaturan dimana *organisasi* (3.1.14) ekstern menjalankan sebagian dari fungsi atau *proses* (3.1.18) dari suatu organisasi

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Suatu organisasi eksternal berada di luar cakupan dari *SML* (3.2.23), walaupun fungsi atau proses yang dialihdayakan berada di dalam cakupan itu.

3.1.16
kinerja
hasil yang dapat diukur

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Kinerja dapat berkaitan dengan temuan-temuan kuantitatif atau kualitatif.

CATATAN 2 UNTUK ENTRI: Kinerja dapat terkait dengan manajemen dari aktivitas, *proses* (3.1.18), produk, *layanan* (3.2.15), sistem, atau *organisasi* (3.114).

CATATAN 3 UNTUK ENTRI: Definisi asli Annex SL telah diubah dengan menambahkan "layanan" ke Catatan 2 untuk entri.

3.1.17
kebijakan
keinginan dan arahan dari suatu *organisasi* (3.1.14) sebagaimana dinyatakan secara resmi oleh *manajemen puncaknya* (3.1.21)

3.1.18
proses
set aktivitas yang saling terkait atau berinteraksi yang menggunakan masukan untuk menyediakan hasil yang diinginkan

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: "hasil yang diinginkan" dari suatu proses disebut keluaran, produk, atau *layanan* (3.2.15) tergantung kepada konteks rujukannya.

CATATAN 2 UNTUK ENTRI: Masukan untuk suatu proses secara umum adalah keluaran dari proses lain dan keluaran dari suatu proses secara umum adalah masukan untuk proses lain.

CATATAN 3 UNTUK ENTRI: Dua proses atau lebih yang saling berkaitan dan berinteraksi dalam suatu rangkaian juga dapat disebut sebagai proses.

CATATAN 4 UNTUK ENTRI: Proses dalam suatu *organisasi* (3.1.14) biasanya direncanakan dan dilakukan dalam kondisi terkendali untuk menambah nilai.

CATATAN 5 UNTUK ENTRI: Definisi asli Annex SL telah diubah dari "set aktivitas yang saling terkait atau berinteraksi yang mengubah masukan menjadi keluaran." Definisi asli Annex SL juga telah diubah dengan menambahkan Catatan 1 hingga 4 untuk entri. Definisi dan Catatan 1 hingga 4 untuk entri bersumber dari SNI ISO 9000:2015, 3.4.1.

3.1.19
persyaratan
kebutuhan atau ekspektasi yang dinyatakan, tersirat secara umum, atau bersifat wajib

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: "Tersirat secara umum" berarti bahwa ini merupakan praktik khusus atau umum untuk *organisasi* (3.1.14) dan *pihak yang berkepentingan* (3.1.8) sehingga kebutuhan atau ekspektasi yang dipertimbangkan itu menjadi tersirat.

CATATAN 2 UNTUK ENTRI: Suatu persyaratan yang ditetapkan adalah persyaratan yang dinyatakan, misalnya di dalam *informasi terdokumentasi* (3.1.16).

CATATAN 3 UNTUK ENTRI: Dalam konteks *SML* (3.2.23), *persyaratan layanan* (3.2.26) terdokumentasi dan disepakati dan bukannya tersirat secara umum. Terdapat juga persyaratan lain seperti persyaratan hukum dan perundangan.

CATATAN 4 UNTUK ENTRI: Definisi asli Annex SL telah diubah dengan menambahkan Catatan 3 untuk entri.

3.1.20
efek dari ketidakpastian

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Suatu efek adalah penyimpangan dari apa yang diharapkan — positif atau negatif.

CATATAN 2 UNTUK ENTRI: Ketidakpastian adalah keadaan, walaupun parsial, dari ketidakcukupan informasi yang berkaitan dengan, pemahaman atau pengetahuan atas, suatu kejadian, konsekuensinya, atau kemungkinannya.

CATATAN 3 UNTUK ENTRI: Risiko seringkali ditandai dengan rujukan kepada *kejadian* potensial (seperti didefinisikan dalam SNI ISO Guide 73:2016, 3.5.1.3) dan konsekuensi (sebagaimana didefinisikan dalam SNI ISO Guide 73:2016, 3.6.1.3), atau gabungannya.

CATATAN 4 UNTUK ENTRI: Risiko seringkali dinyatakan dalam hal kombinasi dari berbagai konsekuensi dari suatu kejadian (termasuk perubahan kondisi) dan kemungkinan yang ada (sebagaimana didefinisikan dalam SNI ISO Guide 73:2016, 3.6.1.1) dari kejadian.

3.1.20
manajemen puncak
orang atau sekelompok orang yang mengarahkan dan mengendalikan suatu *organisasi* (3.1.14) di tingkatan tertinggi

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Manajemen puncak memiliki kekuasaan untuk mendelegasikan wewenang dan menyediakan sumber daya di dalam organisasi.

CATATAN 2 UNTUK ENTRI: Jika lingkup *sistem manajemen* (3.1.9) mencakup hanya sebagian dari suatu organisasi, manajemen puncak merujuk kepada pihak-pihak yang mengarahkan dan mengendalikan bagian organisasi tersebut.

3.2 Istilah khusus untuk manajemen layanan

3.2.1
aset
barang, benda, atau entitas yang memiliki nilai potensial atau aktual bagi suatu *organisasi* (3.1.14)

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Nilai dapat berwujud atau tidak, finansial atau non-finansial, dan termasuk pertimbangan *risiko* (3.1.20), serta kewajiban. Ini dapat berupa positif atau negatif pada berbagai tahapan hidup aset.

CATATAN 2 UNTUK ENTRI: Aset berwujud biasanya merujuk kepada uang tunai, peralatan, persediaan, dan properti yang dimiliki oleh organisasi. Aset berwujud adalah kebalikan aset tidak berwujud, yaitu aset yang tidak memiliki wujud, seperti berupa sewa, merek, aset digital, hak penggunaan, lisensi, hak kekayaan intelektual, reputasi, atau perjanjian.

CATATAN 3 UNTUK ENTRI: Pengelompokan aset merujuk kepada suatu sistem aset yang juga dapat dipertimbangkan sebagai aset.

CATATAN 4 UNTUK ENTRI: Aset juga dapat berupa *butir konfigurasi* (3.2.2). Beberapa butir konfigurasi bukanlah aset.

[SUMBER: ISO/IEC 19770-5:2015, 3.2, dimodifikasi — Catatan 4 untuk entri memuat konten baru.]

3.2.2
butir konfigurasi
BK
elemen yang perlu dikendalikan dalam rangka menyampaikan satu atau beberapa *layanan* (3.2.15)

3.2.3
pelanggan
organisasi (3.1.14) atau bagian dari suatu organisasi yang menerima satu *layanan* (3.2.15) atau beberapa layanan

CONTOH Konsumen, klien, penerima manfaat, sponsor, dan pembeli.

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Pelanggan dapat bersifat internal atau eksternal bagi organisasi yang menyediakan layanan.

CATATAN 2 UNTUK ENTRI: Pelanggan juga dapat berupa *pengguna* (3.2.28). Pelanggan juga bisa bertindak sebagai pemasok.

3.2.4
pemasok eksternal
pihak lain yang bersifat eksternal bagi organisasi yang terikat dalam sebuah perjanjian untuk berkontribusi dalam perencanaan, desain, *transisi* (3.2.27), penyediaan, atau peningkatan *layanan* (3.2.15), komponen layanan (3.2.18) atau *proses* (3.1.18)

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Pemasok eksternal termasuk pemasok yang ditetapkan sebagai pemasok utama tetapi bukan pemasok subkontraknya.

CATATAN 2 UNTUK ENTRI: Jika organisasi di dalam lingkup SML adalah bagian dari suatu organisasi yang lebih besar, pihak lain bersifat eksternal bagi organisasi yang lebih besar itu.

3.2.5
insiden
penghentian *layanan* (3.2.15) yang tidak direncanakan, penurunan kualitas layanan atau kejadian yang belum berdampak terhadap layanan kepada *pelanggan* (3.2.3) atau *pengguna* (3.2.28)

3.2.6
keamanan informasi
penjagaan kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan informasi

CATATAN 1: Sebagai tambahan, ciri lain seperti autentikasi, akuntabilitas, non-repudiasi dan kehandalan juga dapat dilibatkan.

[SUMBER: ISO/IEC 27000:2018, 3.28]

3.2.7
insiden keamanan informasi
sebuah atau serangkaian kejadian *keamanan informasi* (3.2.6) yang tidak diinginkan atau tidak diharapkan yang memiliki probabilitas signifikan untuk mengganggu operasi bisnis dan mengancam keamanan informasi

[SUMBER: ISO/IEC 27000:2018, 3.31]

3.2.8
pemasok intern
bagian dari suatu *organisasi* (3.1.14) yang lebih besar yang berada di luar lingkup *SML* (3.2.23) yang terikat dalam suatu perjanjian terdokumentasi untuk berkontribusi dalam perencanaan, desain, *transisi* (3.2.27), penyediaan, atau peningkatan *layanan* (3.2.15), *komponen layanan* (3.2.18) atau *proses* (3.1.18)

CONTOH Pengadaan, infrastruktur, keuangan, sumber daya manusia, fasilitas.

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Pemasok internal dan organisasi di dalam lingkup SML adalah bagian dari organisasi yang sama yang lebih besar.

3.2.9
kesalahan yang diketahui
masalah (3.2.10) yang memiliki akar penyebab yang telah teridentifikasi atau metode untuk mengurangi atau menghilangkan dampaknya pada suatu *layanan* (3.2.15)

3.2.10
masalah
penyebab suatu *insiden* (3.2.5) aktual atau potensial atau lebih

3.2.11
prosedur
cara yang ditetapkan untuk melakukan suatu aktivitas atau proses (3.1.18)

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Prosedur dapat terdokumentasi ataupun tidak.

[SUMBER: SNI ISO 9000:2015, 3.4.5]

3.2.12
catatan, kata benda
dokumen yang menyatakan hasil yang tercapai atau menyediakan bukti dari aktivitas yang telah dilakukan

CONTOH Laporan *audit* (3.11), laporan *insiden* (3.2.5), catatan peserta pelatihan atau notulen rapat

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Catatan dapat digunakan, misalnya, untuk memformalkan keterlacakan dan untuk menyediakan bukti verifikasi, tindakan pencegahan, dan *tindakan korektif* (3.1.5).

CATATAN 2 UNTUK ENTRI: Secara umum, catatan tidak perlu ditaruh di bawah kendali revisi.

[SUMBER: SNI ISO 9000:2015, 3.8.10, yang dimodifikasi — CONTOH telah ditambahkan.]

3.2.13
rilis, kata benda
satu kumpulan atau lebih dari *layanan* (3.2.15) baru atau perubahan *layanan* (3.2.15) atau *komponen layanan* (3.2.18) yang diterapkan ke lingkungan aktif sebagai akibat dari satu perubahan atau lebih

3.2.14
permintaan perubahan
proposal untuk melakukan perubahan pada *layanan* (3.2.15), *komponen layanan* (3.2.18), atau *SML* (3.2.23)

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Perubahan pada suatu layanan mencakup penyediaan layanan baru, pemindahan layanan atau penghapusan layanan yang tidak dibutuhkan lagi.

3.2.15
layanan
sarana dalam memberikan nilai kepada *pelanggan* (3.2.3) dengan memfasilitasi manfaat yang ingin dicapai oleh pelanggan

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: layanan secara umum tidak berwujud.

CATATAN 2 UNTUK ENTRI: Istilah layanan sebagaimana digunakan dalam dokumen ini merujuk kepada layanan atau layanan-layanan dalam cakupan *SML* (3.2.23). Setiap penggunaan istilah layanan dengan maksud lain akan dibedakan secara jelas.

3.2.16
ketersediaan layanan
kemampuan suatu *layanan* (3.2.15) atau *komponen layanan* (3.2.18) untuk manjalankan fungsi yang dibutuhkan pada waktu yang disepakati atau sepanjang periode waktu yang disepakati

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Ketersediaan layanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan atau persentase dari waktu secara aktual tersedianya layanan atau komponen layanan yang dapat digunakan dibandingkan dengan waktu yang disepakati.

3.2.17
katalog layanan
informasi terdokumentasi tentang layanan yang disediakan organisasi untuk pelanggannya

3.2.18
komponen layanan
bagian dari suatu *layanan* (3.2.15) yang apabila dikombinasikan dengan unsur lain akan memberikan layanan yang lengkap

CONTOH Infrastruktur, aplikasi, dokumentasi, lisensi, informasi, sumber daya, layanan pendukung.

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Suatu komponen layanan dapat mencakup *butir konfigurasi* (3.2.2), *aset* (3.2.1), atau unsur lain.

3.2.19
keberlangsungan layanan
kemampuan untuk menyediakan *layanan* (3.2.15) tanpa penghentian, atau dengan ketersediaan yang konsisten sesuai kesepakatan

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Manajemen keberlangsungan layanan dapat menjadi bagian dari manajemen keberlangsungan usaha. SNI ISO 22301:2014 merupakan standar sistem manajemen untuk manajemen keberlangsungan usaha.

3.2.20
perjanjian level layanan (PLL)
perjanjian terdokumentasi antara *organisasi* (3.1.14) dan *pelanggan* (3.2.3) yang mengidentifikasi *layanan* (3.2.15) dan kinerja yang disepakati

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Perjanjian level layanan juga dapat dibuat antara organisasi dengan *pemasok ekstern* (3.2.4), *pemasok intern* (3.2.8), atau pelanggan yang bertindak sebagai pemasok

CATATAN 2 UNTUK ENTRI: Perjanjian level layanan dapat dimasukkan dalam kontrak atau jenis perjanjian terdokumentasi lainnya

3.2.21
target level layanan
karakteristik spesifik yang dapat diukur dari suatu *layanan* (3.2.15) yang *organisasi* (3.1.14) berkomitmen atasnya.

3.2.22
manajemen layanan
set dari kemampuan dan *proses* (3.1.18) untuk mengarahkan dan mengendalikan aktivitas dan sumber daya *organisasi* (3.1.14) untuk perencanaan, desain, *transisi* (3.2.27), penyediaan, dan peningkatan *layanan* (3.2.15) untuk memberikan *manfaat* (3.2.29)

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Dokumen ini menyediakan set dari persyaratan yang dibagi menjadi beberapa klausul dan sub-klausul. Setiap organisasi dapat memilih bagaimana menggabungkan persyaratan kedalam proses. Sub-klausul itu dapat digunakan untuk menentukan proses SML organisasi.

3.2.23
sistem manajemen layanan
SML
sistem manajemen (3.1.9) untuk mengarahkan dan mengendalikan aktivitas *manajemen layanan* (3.2.22) *organisasi* (3.1.14)

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: SML mencakup *kebijakan* (3.1.17) manajemen layanan, *sasaran* (3.1.13), perencanaan, *proses* (3.1.18), informasi terdokumentasi, dan sumber daya yang dibutuhkan untuk perencanaan, desain, *transis*i (3.2.27), penyediaan dan peningkatan layanan untuk memenuhi *persyaratan* (3.1.19) yang telah ditentukan dalam dokumen ini.

3.2.24
penyedia layanan
organisasi (3.1.14) yang mengelola dan menyediakan *layanan* (3.2.15) atau beberapa layanan kepada *pelanggan* (3.2.3)

3.2.25
permintaan layanan
permintaan informasi, saran, akses ke *layanan* (3.2.15), atau perubahan yang telah disetujui sebelumnya

3.2.26
persyaratan layanan
kebutuhan dari *pelanggan* (3.2.3), *pengguna* (3.2.28) dan *organisasi* (3.1.14) yang terkait dengan *layanan* (3.2.15) dan *SML* (3.2.23) yang dinyatakan atau diwajibkan

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Dalam konteks *SML* (3.2.23), persyaratan layanan didokumentasikan dan disepakati, tidak hanya tersirat secara umum. Terdapat juga persyaratan lain seperti persyaratan hukum dan peraturan perundangan.

3.2.27
transisi
aktivitas yang terlibat dalam memindah *layanan* (3.2.15) baru atau *layanan* (3.2.15) yang diubah ke atau dari lingkungan aktif

3.2.28
pengguna
individu atau kelompok yang berinteraksi dengan atau mendapat keuntungan dari suatu *layanan* (3.2.15) atau beberapa layanan

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Contoh pengguna termasuk orang atau komunitas orang. *Pelanggan* (3.2.3) juga dapat sebagai pengguna.

3.2.29
manfaat
nilai penting, keuntungan, atau kegunaan

CONTOH Nilai moneter, mencapai manfaat layanan, mencapai *sasaran* (3.1.13) *manajemen layanan* (3.2.22), retensi pelanggan, menghilangkan kendala.

CATATAN 1 UNTUK ENTRI: Penciptaan nilai dari *layanan* (3.2.15) mencakup merealisasikan keuntungan pada tingkat sumber daya yang optimal seraya mengelola *risiko* (3.1.20). *Aset* (3.2.1) dan *layanan* (3.2.15) merupakan contoh yang dapat diberi nilai.

4 Konteks organisasi

4.1 Memahami organisasi dan konteksnya

Organisasi harus menentukan masalah ekstern dan intern yang relevan terhadap maksud dan hal yang mempengaruhi kemampuan organisasi dalam mencapai hasil yang diinginkan dari SML terkait.

CATATAN Kata "masalah" dalam konteks ini dapat berupa faktor yang memiliki dampak positif atau negatif. Hal ini merupakan faktor penting bagi organisasi terkait dengan kemampuannya untuk menyediakan layanan dengan kualitas yang disepakati dengan pelanggan.

4.2 Memahami kebutuhan dan ekspektasi para pihak yang berkepentingan

Organisasi harus menentukan:

a) para pihak berkepentingan yang relevan bagi SML dan layanannya;

b) persyaratan yang relevan dari para pihak berkepentingan ini.

CATATAN Persyaratan dari para pihak yang berkepentingan dapat termasuk persyaratan layanan, kinerja, hukum dan perundangan, serta kewajiban kontraktual yang berhubungan dengan SML dan layanan.

4.3 Menentukan ruang lingkup dari sistem manajemen layanan

Organisasi harus menentukan batasan dan penerapan SML untuk menentukan ruang lingkup.

Saat menentukan ruang lingkup ini, organisasi akan mempertimbangkan:

a) masalah ekstern dan intern yang disebutkan dalam 4.1;

b) persyaratan yang disebutkan dalam 4.2;

c) layanan yang disediakan oleh organisasi.

Definisi ruang lingkup SML harus meliputi layanan dalam ruang lingkup dan nama organisasi yang mengelola maupun menyediakan layanan.

Ruang lingkup SML harus tersedia dan dipelihara sebagai informasi yang terdokumentasi.

CATATAN 1 ISO/IEC 20000-3 menyediakan panduan tentang definisi ruang lingkup.

CATATAN 2 Definisi ruang lingkup SML menyatakan layanan yang termasuk dalam ruang lingkup. Hal ini dapat berupa seluruh atau sebagian layanan yang disediakan oleh organisasi.

4.3 Sistem manajemen layanan

Organisasi harus menetapkan, menerapkan, memelihara, dan terus meningkatkan SML, termasuk proses yang dibutuhkan dan interaksinya, sesuai dengan persyaratan dalam dokumen ini.

5 Kepemimpinan

5.1 Kepemimpinan dan komitmen

Manajemen puncak harus mendemonstrasikan kepemimpinan dan komitmen terhadap SML melalui:

a) memastikan bahwa kebijakan manajemen layanan dan sasaran manajemen layanan telah ditetapkan, serta sesuai dengan arahan strategis organisasi;

b) memastikan bahwa perencanaan manajemen layanan telah dibuat, diterapkan, dan dipelihara untuk mendukung kebijakan manajemen layanan, serta pencapaian sasaran manajemen layanan maupun persyaratan layanan;

c) memastikan bahwa level otoritas yang tepat telah ditetapkan untuk pengambilan keputusan yang berkaitan dengan SML dan layanan;

d) memastikan bahwa hal yang dapat menjadi nilai bagi organisasi dan pelanggan telah ditetapkan;

e) memastikan terdapat pengendalian atas para pihak yang terlibat dalam siklus hidup layanan;

f) memastikan integrasi persyaratan SML ke dalam proses bisnis organisasi;

g) memastikan bahwa sumber daya yang dibutuhkan untuk SML dan layanan telah tersedia;

h) mengkomunikasikan pentingnya manajemen layanan yang efektif, pencapaian sasaran manajemen layanan, penyediaan manfaat, dan kepatuhan terhadap persyaratan SML;

i) memastikan bahwa SML mencapai manfaat yang diinginkan;

j) mengarahkan dan mendukung orang untuk berkontribusi kepada efektivitas SML dan layanan;

k) mempromosikan peningkatan berkelanjutan dari SML dan layanan;

l) mendukung peran manajemen terkait lainnya untuk menunjukan kepemimpinan mereka yang berlaku di area tanggung jawab mereka.

CATATAN Referensi kepada “bisnis” dalam dokumen ini dapat diartikan secara luas sebagai aktivitas yang merupakan inti dari tujuan keberadaan organisasi

5.2 Kebijakan

5.2.1 Menetapkan kebijakan manajemen layanan

Manajemen puncak harus menetapkan kebijakan manajemen layanan yang:

a) sesuai dengan tujuan organisasi;

b) menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan sasaran manajemen layanan;

c) mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan yang berlaku;

d) mencakup komitmen untuk peningkatan berkelanjutan dari SML dan layanan.

5.2.2 Mengomunikasikan kebijakan manajemen layanan

Kebijakan manajemen layanan harus:

a) tersedia sebagai informasi yang terdokumentasi;

b) dikomunikasikan dalam organisasi;

c) tersedia bagi pihak yang berkepentingan, sesuai kebutuhan.

5.3 Peran, tanggung jawab, dan otoritas keorganisasian

Manajemen puncak harus memastikan bahwa tanggung jawab dan otoritas untuk peran yang relevan dengan SML dan layanan ditetapkan dan dikomunikasikan dalam organisasi.

Manajemen puncak harus menetapkan tanggung jawab dan otoritas untuk:

a) memastikan bahwa SML sesuai dengan persyaratan dalam dokumen ini;

b) melaporkan kinerja SML dan layanan kepada manajemen puncak.

6 Perencanaan

6.1 Tindakan untuk menangani risiko dan peluang

6.1.1 Saat merencanakan SML, organisasi harus mempertimbangkan masalah yang disebutkan dalam 4.1 dan persyaratan yang disebutkan dalam 4.2, serta menentukan risiko dan peluang yang harus ditangani untuk:

a) memberikan jaminan bahwa SML dapat mencapai manfaat yang diinginkan;

b) mencegah, atau mengurangi, efek yang tidak diinginkan;

c) mencapai peningkatan berkelanjutan dari SML dan layanan.

6.1.2 Organisasi harus menentukan dan mendokumentasikan:

a) risiko yang berkaitan dengan:

1) organisasi;

2) tidak memenuhi persyaratan layanan;

3) keterlibatan para pihak lain dalam siklus hidup layanan;

b) dampak pada pelanggan dari risiko dan peluang untuk SML dan layanan;

c) kriteria penerimaan risiko;

d) pendekatan yang akan diambil untuk manajemen risiko.

6.1.3 Organisasi harus merencanakan:

a) tindakan untuk menangani risiko dan peluang beserta prioritasnya;

b) bagaimana cara:

1) mengintegrasikan dan menerapkan tindakan ke dalam proses SML-nya;

2) mengevaluasi efektivitas tindakan-tindakan tersebut.

CATATAN 1 Opsi untuk menangani risiko dan peluang dapat mencakup: menghindari risiko, mengambil atau meningkatkan risiko untuk mengejar peluang, menghilangkan sumber risiko, mengubah kemungkinan keterjadian atau dampak dari risiko, memitigasi risiko melalui tindakan yang disepakati, berbagi risiko dengan pihak lain, atau menerima risiko dengan keputusan yang diinformasikan.

CATATAN 2 SNI ISO 31000 menyediakan prinsip dan pedoman umum tentang manajemen risiko.

6.2 Sasaran manajemen layanan dan perencanaan untuk mencapainya

6.2.1 Menetapkan sasaran

Organisasi harus menetapkan sasaran manajemen layanan pada fungsi dan level yang relevan. Sasaran manajemen layanan harus:

a) konsisten dengan kebijakan manajemen layanan;

b) dapat diukur;

c) mempertimbangkan persyaratan yang berlaku;

d) dipantau;

e) dikomunikasikan;

f) diperbarui sesuai kebutuhan.

Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi tentang sasaran manajemen layanan.

6.2.2 Rencanakan untuk mencapai sasaran

Saat merencanakan bagaimana mencapai sasaran manajemen layanan, organisasi harus menentukan:

a) apa yang akan dilakukan;

b) sumber daya apa yang dibutuhkan;

c) siapa yang akan bertanggung jawab;

d) kapan akan selesai;

e) bagaimana hasil akan dievaluasi.

6.2.2 Rencanakan sistem manajemen layanan

Organisasi harus membuat, menerapkan, dan memelihara rencana manajemen layanan. Perencanaan harus mempertimbangkan kebijakan manajemen layanan, sasaran manajemen layanan, risiko dan peluang, persyaratan layanan, dan persyaratan yang ditentukan dalam dokumen ini.

Rencana manajemen layanan harus mencakup atau memuat acuan untuk:

a) daftar layanan;

b) keterbatasan yang diketahui yang dapat berdampak pada SML dan layanan;

c) kewajiban seperti kebijakan, standar, persyaratan hukum, perundangan, dan persyaratan kontrak yang relevan, serta bagaimana kewajiban ini berlaku untuk SML dan layanan;

d) otoritas dan tanggung jawab untuk SML dan layanan;

e) sumber daya manusia, teknis, informasi dan keuangan yang dibutuhkan untuk mengoperasikan SML dan layanan;

f) pendekatan yang akan diambil untuk bekerja bersama para pihak yang terlibat dalam siklus hidup layanan;

g) teknologi yang digunakan untuk mendukung SML;

h) bagaimana efektivitas SML dan layanan akan diukur, diaudit, dilaporkan, dan ditingkatkan.

Aktivitas perencanaan lainnya harus menjaga keselarasan dengan rencana manajemen layanan.

7 Dukungan untuk sistem manajemen layanan

7.1 Sumber daya

Organisasi harus menentukan dan menyediakan sumber daya manusia, teknis, informasi dan keuangan yang dibutuhkan untuk penetapan, penerapan, pemeliharaan, dan

peningkatan berkelanjutan dari SML dan operasi layanan untuk memenuhi persyaratan layanan dan mencapai sasaran manajemen layanan.

7.2 Kompetensi

Organisasi harus:

a) menentukan kompetensi yang dibutuhkan dari orang yang melakukan pekerjaan di bawah kendalinya yang mempengaruhi kinerja dan efektivitas SML dan layanan;

b) memastikan bahwa orang-orang tersebut kompeten berdasarkan pendidikan, pelatihan, atau pengalaman yang sesuai;

c) jika berlaku, mengambil tindakan untuk memperoleh kompetensi yang dibutuhkan dan mengevaluasi efektivitas dari tindakan yang diambil;

d) menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti kompetensi.

CATATAN Tindakan yang dapat diterapkan mencakup, misalnya: penyediaan pelatihan, bimbingan, atau penugasan kembali orang-orang yang saat ini dipekerjakan; atau mempekerjakan atau mengontrak orang yang kompeten.

7.3 Kesadaran

Orang yang melakukan pekerjaan di bawah kendali organisasi harus menyadari:

a) kebijakan manajemen layanan;

b) sasaran manajemen layanan;

c) layanan yang relevan dengan pekerjaan mereka;

d) kontribusi mereka terhadap efektivitas SML, termasuk manfaat dari peningkatan kinerja;

e) implikasi dari tidak mematuhi persyaratan SML.

7.4 Komunikasi

Organisasi harus menentukan komunikasi intern dan ekstern yang relevan bagi SML dan layanan termasuk:

a) apa yang akan dikomunikasikan;

b) kapan berkomunikasi;

c) dengan siapa berkomunikasi;

d) cara berkomunikasi;

e) siapa yang akan bertanggung jawab atas komunikasi itu.

7.5 Informasi terdokumentasi

7.5.1 Umum

SML organisasi harus mencakup:

a) informasi terdokumentasi yang dipersyaratkan oleh dokumen ini;

b) informasi terdokumentasi yang ditentukan oleh organisasi sebagaimana dibutuhkan bagi efektivitas SML.

CATATAN Cakupan informasi terdokumentasi untuk suatu SML dapat berbeda dari satu organisasi ke organisasi lain karena:

- ukuran organisasi dan jenis aktivitasnya, prosesnya, produknya, dan layanannya;
- kompleksitas proses, layanan, dan antarmukanya;
- kompetensi orang.

7.5.2 Membuat dan memperbarui informasi terdokumentasi

Saat membuat dan memperbarui informasi terdokumentasi, organisasi harus memastikan kesesuaian:

a) identifikasi dan deskripsi (misalnya judul, tanggal, penulis, atau nomor referensi);

b) format (misalnya bahasa, versi perangkat lunak, grafik) dan media (misalnya kertas, elektronik);

c) meninjau dan menyetujui kesesuaian dan kecukupan.

7.5.3 Kendali terhadap informasi terdokumentasi

7.5.3.1 Informasi terdokumentasi yang dibutuhkan oleh SML dan dokumen ini harus dikendalikan untuk memastikan:

a) ketersediaan dan kecocokkannya untuk digunakan, di tempat dan saat dibutuhkan;

b) terlindungi dengan memadai (misalnya dari hilangnya kerahasiaan, penggunaan yang tidak tepat, atau hilangnya integritas).

7.5.3.2 Untuk kendali atas informasi terdokumentasi, organisasi harus menyikapi aktivitas berikut, jika berlaku:

a) distribusi, akses, pengambilan, dan penggunaan;

b) penyimpanan dan preservasi, termasuk preservasi keterbacaan;

c) kendali atas perubahan (misalnya kendali versi);

d) retensi dan disposisi.

Informasi terdokumentasi dari sumber ekstern yang ditentukan oleh organisasi sebagaimana dibutuhkan untuk perencanaan dan pengoperasian SML harus diidentifikasi secara memadai dan terkendali.

CATATAN Akses dapat berimplikasi kepada keputusan mengenai izin hanya untuk membaca informasi terdokumentasi saja, atau izin dan wewenang untuk membaca dan mengubah informasi terdokumentasi.

7.5.4 Informasi terdokumentasi sistem manajemen layanan

Informasi terdokumentasi untuk SML harus termasuk:

a) cakupan SML;

b) kebijakan dan sasaran untuk manajemen layanan;

c) rencana manajemen layanan;

d) kebijakan manajemen perubahan, kebijakan keamanan informasi, dan rencana keberlangsungan layanan;

e) proses dari SML di organisasi itu;

f) persyaratan layanan;

g) katalog layanan;

h) perjanjian tingkat layanan (PTL);

i) kontrak dengan pemasok ekstern;

j) perjanjian dengan pemasok atau pelanggan intern yang bertindak sebagai pemasok;

k) prosedur yang dipersyaratkan oleh dokumen ini;

l) catatan yang dipersyaratkan untuk menunjukkan bukti kepatuhan terhadap persyaratan dari dokumen ini dan SML organisasi.

CATATAN Klausul 7.5.4 menyediakan daftar dokumen utama untuk SML. Ada persyaratan spesifik lain yang disebutkan dalam dokumen ini untuk informasi yang akan disimpan sebagai informasi terdokumentasi, untuk didokumentasikan atau direkam. SNI ISO/IEC 20000-2 menyediakan panduan tambahan.

7.6 Pengetahuan

Organisasi harus menentukan dan memelihara pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung pengoperasian SML dan layanan.

Pengetahuan harus relevan, dapat digunakan, dan tersedia bagi orang yang memadai.

CATATAN Pengetahuan itu spesifik untuk organisasi, SML, layanan, dan para pihak yang berkepentingan. Pengetahuan digunakan dan dibagikan untuk mendukung pencapaian manfaat yang diharapkan dan pengoperasian SML serta layanan.

8 Pengoperasian sistem manajemen layanan

8.1 Perencanaan dan kendali operasional

Organisasi harus merencanakan, menerapkan, dan mengendalikan proses yang dibutuhkan untuk memenuhi persyaratan dan untuk menerapkan tindakan yang ditentukan dalam Klausul 6 dengan:

a) menetapkan kriteria kinerja untuk proses yang didasarkan pada persyaratan;

b) menerapkan kendali proses sesuai dengan kriteria kinerja yang ditetapkan;

c) menyimpan informasi terdokumentasi sejauh yang dibutuhkan untuk mendapatkan keyakinan bahwa proses telah dilakukan sesuai rencana.

Organisasi harus mengendalikan perubahan yang direncanakan untuk SML dan meninjau konsekuensi dari perubahan yang tidak diinginkan, mengambil tindakan untuk memitigasi segala efek buruk, sesuai kebutuhan (lihat 8.5.1).

Organisasi harus memastikan bahwa proses yang dialihdayakan telah dikendalikan (lihat 8.2.3).

8.2 Portofolio layanan

8.2.1 Penyampaian layanan

Organisasi harus mengoperasikan SML yang memastikan koordinasi aktivitas dan sumber daya. Organisasi harus melakukan aktivitas yang dibutuhkan untuk menyampaikan layanan.

CATATAN Suatu portofolio layanan digunakan untuk mengelola seluruh siklus hidup dari semua layanan termasuk layanan yang diusulkan, yang dalam pengembangan, layanan aktif yang disebutkan dalam katalog layanan, dan layanan yang akan dihapus. Manajemen dari portofolio layanan memastikan bahwa penyedia layanan memiliki paduan layanan yang tepat. Aktivitas portofolio layanan di dalam dokumen ini mencakup perencanaan layanan, pengendalian para pihak yang terlibat dalam siklus hidup layanan, manajemen katalog layanan, manajemen aset, dan manajemen konfigurasi.

8.2.2 Rencanakan layanan

Persyaratan layanan harus ditentukan dan didokumentasikan bagi layanan yang sudah ada, layanan baru, dan perubahan terhadap layanan.

Organisasi harus menentukan kekritisan layanan didasarkan pada kebutuhan organisasi, pelanggan, pengguna, dan para pihak lain yang berkepentingan. Organisasi harus menentukan dan mengelola ketergantungan dan duplikasi antar layanan.

Organisasi harus mengusulkan perubahan saat dibutuhkan untuk menselaraskan layanan dengan kebijakan manajemen layanan, sasaran manajemen layanan, dan persyaratan layanan, dengan mempertimbangkan batasan dan risiko yang diketahui.

Organisasi harus memprioritaskan permintaan untuk perubahan dan proposal untuk layanan baru atau perubahan layanan untuk diselaraskan dengan kebutuhan usaha dan sasaran manajemen layanan, dengan mempertimbangkan ketersediaan sumber daya.

8.2.3 Kendali atas pihak yang terlibat dalam siklus hidup layanan

8.2.3.1 Organisasi harus mempertahankan akuntabilitas untuk persyaratan yang disebutkan di dalam dokumen ini dan penyampaian layanan terlepas dari pihak mana yang terlibat dalam pelaksanaan aktivitas untuk mendukung siklus hidup layanan.

Organisasi harus menentukan dan menerapkan kriteria untuk evaluasi dan pemilihan para pihak lain yang terlibat dalam siklus hidup layanan. Para pihak lain dapat merupakan pemasok ekstern, pemasok intern, atau pelanggan yang bertindak sebagai pemasok.

Para pihak lain harus tidak menyediakan atau mengoperasikan seluruh layanan, komponen layanan, atau proses layanan di dalam cakupan SML.

Organisasi harus menentukan dan mendokumentasikan:

a) layanan yang disediakan atau dioperasikan oleh para pihak lain;

b) komponen layanan yang disediakan atau dioperasikan oleh para pihak lain;

c) proses, atau bagian dari proses, di dalam SML organisasi yang dioperasikan oleh para pihak lain.

Organisasi harus mengintegrasikan layanan, komponen layanan, dan proses di dalam SML yang disediakan atau dioperasikan oleh organisasi atau para pihak lainnya untuk memenuhi persyaratan layanan. Organisasi harus mengkoordinasikan aktivitas dengan para pihak lain yang terlibat dalam siklus hidup layanan termasuk perencanaan, desain, transisi, penyampaian, dan peningkatan layanan.

8.2.3.2 Organisasi harus menentukan dan menerapkan kendali yang relevan untuk para pihak lain atas hal-hal berikut ini:

a) pengukuran dan evaluasi kinerja proses;

b) pengukuran dan evaluasi efektivitas layanan dan komponen layanan untuk memenuhi persyaratan layanan.

CATATAN SNI ISO/IEC 20000-3 menyediakan panduan kendali terhadap para pihak lain yang terlibat dalam siklus hidup layanan.

8.2.4 Manajemen katalog layanan

Organisasi harus membuat dan memelihara satu atau lebih katalog layanan. Katalog layanan akan menyertakan informasi untuk organisasi, pelanggan, pengguna, dan para pihak lain yang berkepentingan untuk mendeskripsikan layanan, manfaat yang diharapkan, dan ketergantungan antar layanan.

Organisasi harus menyediakan akses kepada bagian yang memadai dari katalog layanan bagi pelanggan, pengguna, dan para pihak lain yang berkepentingan

8.2.5 Manajemen aset

Organisasi harus memastikan bahwa aset yang digunakan untuk menyampaikan layanan dikelola agar memenuhi persyaratan layanan dan kewajiban yang ada di dalam 6.3 c).

CATATAN 1 SNI ISO 55001 dan ISO/IEC 19770-1 menetapkan persyaratan untuk mendukung penerapan dan pengoperasian aset dan manajemen aset TI.

CATATAN 2 Sebagai tambahan, lihat manajemen konfigurasi saat aset juga merupakan butir konfigurasi (BK).

8.2.6 Manajemen konfigurasi

Jenis BK harus ditetapkan. Layanan harus diklasifikasikan sebagai BK.

Informasi konfigurasi harus direkam ke level detail sesuai kritikalitas dan jenis layanan. Akses kepada informasi konfigurasi harus dikendalikan. Informasi konfigurasi yang direkam untuk setiap BK harus mencakup:

a) identifikasi unik;

b) jenis BK;

c) deskripsi BK;

d) hubungan dengan BK lain;

e) status.

BK harus dikendalikan. Perubahan terhadap BK harus dapat dilacak dan diaudit untuk memelihara integritas dari informasi konfigurasi. Informasi konfigurasi akan diperbarui setelah penerapan perubahan terhadap BK.

Pada interval yang direncanakan, organisasi harus memverifikasi akurasi dari informasi konfigurasi. Ketika ditemukan kekurangan, organisasi harus mengambil tindakan yang dibutuhkan.

Informasi konfigurasi harus disediakan untuk aktivitas manajemen layanan lain sesuai kebutuhan

8.3 Hubungan dan perjanjian

8.3.1 Umum

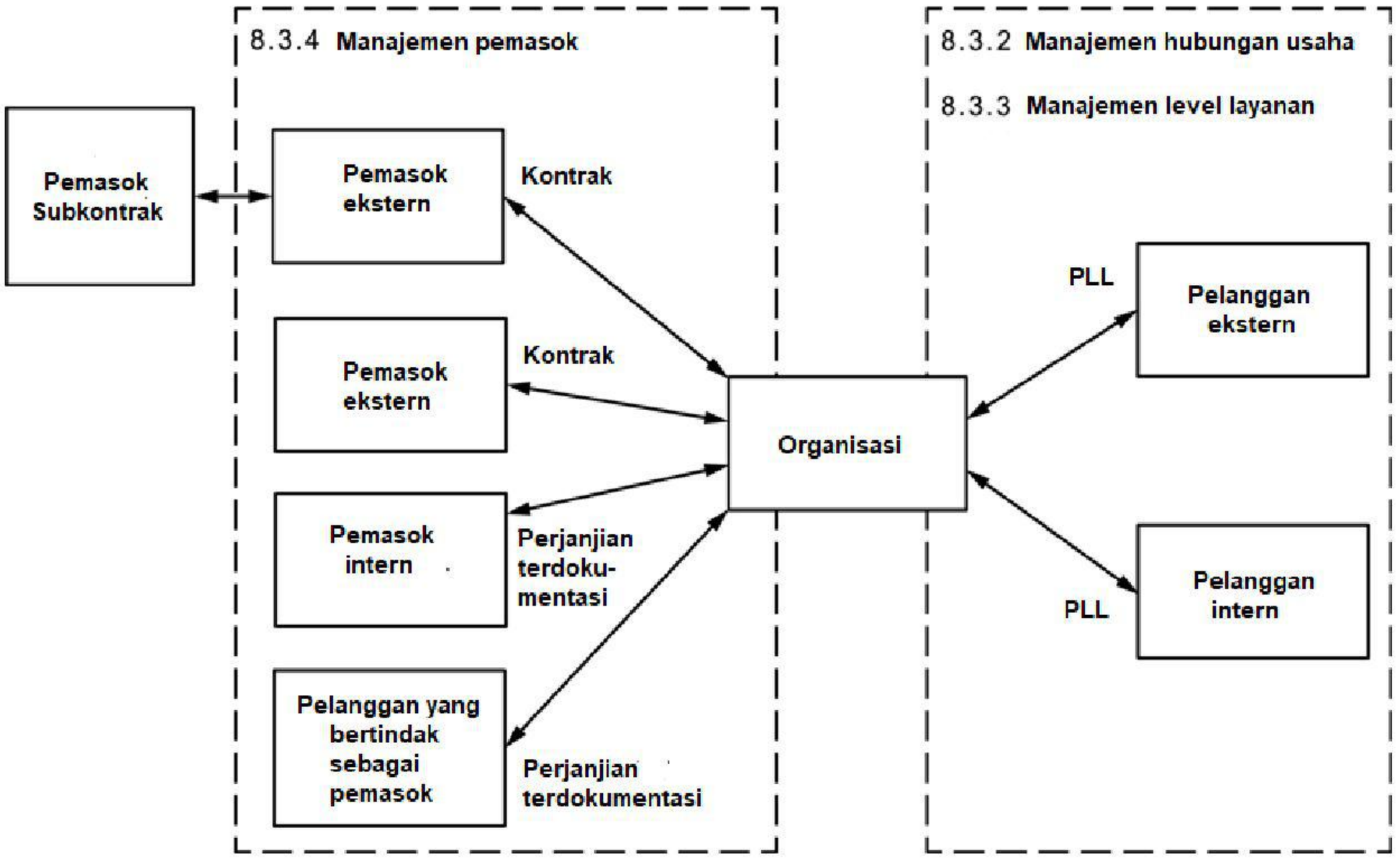
Organisasi dapat memanfaatkan pemasok untuk:

a) menyediakan atau mengoperasikan layanan;

b) menyediakan atau mengoperasikan komponen layanan;

c) mengoperasikan proses, atau bagian dari proses, yang ada di dalam SML organisasi.

Gambar 2 mengilustrasikan penggunaan, perjanjian, dan hubungan antara manajemen hubungan usaha, manajemen level layanan, dan manajemen pemasok.



Gambar 2 — Hubungan dan perjanjian antara para pihak yang terlibat dalam siklus hidup layanan

CATATAN 1 SNI ISO/IEC 20000-3 menyertakan contoh dari hubungan rantai pasok dengan keterterapan dan cakupan potensialnya.

CATATAN 2 Manajemen pemasok dalam dokumen ini mengecualikan pengadaan pemasok.

8.3.2 Manajemen hubungan usaha

Pelanggan, pengguna, dan para pihak lain yang berkepentingan terhadap layanan harus diidentifikasi dan didokumentasikan. Organisasi harus memiliki satu atau lebih individu yang ditunjuk yang bertanggung jawab untuk mengelola hubungan dengan pelanggan dan memelihara kepuasan pelanggan.

Organisasi harus menetapkan pengaturan untuk berkomunikasi dengan pelanggannya dan para pihak yang berkepentingan lainnya. Komunikasi tersebut harus mempromosikan pemahaman tentang lingkungan usaha yang terus berevolusi dimana layanan beroperasi dan harus memungkinkan organisasi merespons persyaratan layanan baru atau yang telah berubah.

Pada interval yang direncanakan, organisasi harus meninjau tren kinerja dan manfaat dari layanan.

Pada interval yang direncanakan, organisasi harus mengukur kepuasan layanan berdasarkan sampel pelanggan yang representatif. Hasilnya harus dianalisis, ditinjau untuk mengidentifikasi peluang perbaikan, dan dilaporkan.

Keluhan terhadap layanan harus dicatat, dikelola untuk ditutup, dan dilaporkan. Saat keluhan terhadap layanan tidak terselesaikan melalui jalur normal, metode eskalasi harus disediakan.

8.3.3 Manajemen level layanan

Organisasi dan pelanggan harus menyetujui layanan yang akan diberikan.

Untuk setiap layanan yang disampaikan, organisasi harus menetapkan satu atau lebih perjanjian level layanan (PLL) berdasarkan persyaratan layanan yang terdokumentasi. PLL itu harus mencakup target level layanan, batas beban kerja, dan pengecualian.

Pada interval yang direncanakan, organisasi harus memantau, meninjau, dan melaporkan tentang:

a) kinerja terhadap target level layanan;

b) perubahan aktual dan periodik dalam hal beban kerja yang dibandingkan dengan batas beban kerja di dalam PLL.

Ketika target level layanan tidak terpenuhi, organisasi harus mengidentifikasi peluang perbaikan.

CATATAN Perjanjian layanan yang harus disampaikan antara organisasi dan pelanggannya dapat memiliki banyak bentuk seperti perjanjian terdokumentasi, notulen dari perjanjian verbal dalam suatu pertemuan, perjanjian yang diindikasikan oleh email, atau perjanjian terhadap ketentuan layanan.

8.3.4 Manajemen pemasok

8.3.4.1 Manajemen pemasok ekstern

Organisasi harus memiliki satu atau lebih individu yang ditunjuk yang bertanggung jawab untuk mengelola hubungan, kontrak, dan kinerja pemasok ekstern.

Untuk setiap pemasok ekstern, organisasi harus menyetujui suatu kontrak terdokumentasi. Kontrak itu harus mencakup atau memuat referensi atas:

a) cakupan layanan, komponen layanan, proses, atau bagian proses yang akan diberikan atau dioperasikan oleh pemasok ekstern;

b) persyaratan yang harus terpenuhi oleh pemasok ekstern;

c) target level layanan atau kewajiban kontraktual lainnya;

d) otoritas dan tanggung jawab organisasi dan pemasok ekstern.

Organisasi harus menilai keselarasan target level layanan atau kewajiban kontraktual lainnya untuk pemasok ekstern dibandingkan PLL dengan pelanggan, dan mengelola risiko yang teridentifikasi.

Organisasi harus mendefinisikan dan mengelola antarmuka bersama pemasok ekstern.

Pada interval yang direncanakan, organisasi harus memantau kinerja dari pemasok ekstern. Ketika target level layanan atau kewajiban kontraktual lainnya tidak terpenuhi, organisasi harus memastikan bahwa peluang perbaikan teridentifikasi.

Pada interval yang direncanakan, organisasi harus meninjau kontrak terhadap persyaratan layanan saat ini. Perubahan yang teridentifikasi terhadap kontrak harus dinilai dampaknya pada perubahan di SML dan layanan sebelum perubahan itu disetujui.

Perselisihan antara organisasi dan pemasok ekstern harus dicatat dan dikelola untuk ditutup.

8.3.4.2 Manajemen pemasok intern dan pelanggan yang bertindak sebagai pemasok

Untuk setiap pemasok intern atau pelanggan yang bertindak sebagai pemasok, organisasi harus mengembangkan, menyetujui, dan memelihara perjanjian terdokumentasi untuk mendefinisikan target level layanan, komitmen lain, aktivitas, dan antarmuka antara para pihak.

Pada interval yang direncanakan, organisasi harus memantau kinerja dari pemasok intern atau pelanggan yang bertindak sebagai pemasok. Ketika target level layanan atau komitmen lain yang disetujui tidak terpenuhi, organisasi harus memastikan bahwa peluang perbaikan teridentifikasi.

8.4 Penawaran dan permintaan

8.4.1 Penganggaran dan akuntansi untuk layanan

Organisasi harus menganggarkan dan mempertanggungjawabkan layanan atau kumpulan layanan sesuai dengan kebijakan dan proses manajemen keuangannya.

Biaya harus dianggarkan untuk mengaktifkan kendali finansial yang efektif dan pengambilan keputusan untuk layanan.

Pada interval yang direncanakan, organisasi harus memantau dan melaporkan biaya aktual terhadap anggaran, meninjau prakiraan finansial, dan mengelola biaya.

CATATAN Banyak, tetapi tidak semua, organisasi mengenakan biaya atas layanannya. Penganggaran dan akuntansi untuk layanan dalam dokumen ini mengecualikan pengenaan biaya, untuk memastikan keterterapan pada semua organisasi.

8.4.2 Manajemen permintaan

Pada interval yang direncanakan, organisasi harus:

a) menentukan permintaan saat ini dan memperkirakan permintaan masa depan untuk layanan;

b) mengawasi dan melaporkan permintaan dan konsumsi layanan.

CATATAN Manajemen permintaan bertanggung jawab untuk memahami permintaan pelanggan saat ini dan masa depan untuk layanan. Manajemen kapasitas bekerja bersama manajemen permintaan untuk merencanakan dan menyediakan kapasitas yang mencukupi untuk memenuhi permintaan.

8.4.3 Manajemen kapasitas

Persyaratan kapasitas untuk sumber daya manusia, teknis, informasi, dan finansial harus ditentukan, didokumentasikan, dan dipelihara dengan mempertimbangkan persyaratan layanan dan kinerja.

Organisasi harus merencanakan kapasitas untuk menyertakan:

a) kapasitas saat ini dan perkiraan didasarkan pada permintaan layanan;

b) dampak kapasitas yang diharapkan dari target level layanan, persyaratan untuk ketersediaan layanan, dan keberlangsungan layanan;

c) skala waktu dan batas untuk perubahan kapasitas layanan.

Organisasi harus menyediakan kapasitas yang mencukupi untuk memenuhi persyaratan kapasitas dan kinerja yang disetujui. Organisasi harus memantau penggunaan kapasitas, menganalisis kapasitas dan data kinerja, dan mengidentifikasi peluang untuk peningkatan kinerja.

8.5 Desain, pembuatan, dan transisi layanan

8.5.1 Manajemen perubahan

8.5.1.1 Kebijakan manajemen perubahan

Suatu kebijakan manajemen perubahan harus ditetapkan dan didokumentasikan untuk menentukan:

a) komponen layanan dan butir lain yang berada di bawah kendali manajemen perubahan;

b) kategori perubahan, termasuk perubahan darurat, dan bagaimana caranya hal tersebut dikelola;

c) kriteria untuk menentukan perubahan yang memiliki potensi memberikan dampak besar pada pelanggan atau layanan.

8.5.1.2 Inisiasi manajemen perubahan

Permintaan perubahan, termasuk proposal untuk menambah, menghapus, atau mentransfer layanan, akan dicatat dan diklasifikasikan.

Organisasi harus menggunakan desain dan transisi layanan pada 8.5.2 untuk:

a) layanan baru yang memiliki potensi berdampak besar pada pelanggan atau layanan lainnya sebagaimana ditentukan oleh kebijakan manajemen perubahan;

b) perubahan layanan yang memiliki potensi berdampak besar pada pelanggan atau layanan lainnya sebagaimana ditentukan oleh kebijakan manajemen perubahan;

c) kategori perubahan yang akan dikelola oleh desain dan transisi layanan sesuai dengan kebijakan manajemen perubahan;

d) penghapusan layanan;

e) transfer layanan yang ada dari organisasi kepada pelanggan atau pihak lain;

f) transfer layanan yang ada dari pelanggan atau pihak lain kepada organisasi.

Menilai, menyetujui, menjadwalkan, dan meninjau layanan baru atau yang diubah dalam ruang lingkup 8.5.2 akan dikelola melalui aktivitas manajemen perubahan dalam 8.5.1.3.

Permintaan perubahan yang tidak dikelola melalui 8.5.2 harus dikelola melalui aktivitas manajemen perubahan dalam 8.5.1.3.

8.5.1.3 Aktivitas manajemen perubahan

Organisasi dan para pihak yang berkepentingan harus mengambil keputusan untuk persetujuan dan prioritas permintaan perubahan. Pengambilan keputusan harus mempertimbangkan risiko, keuntungan usaha, kelayakan, dan dampak keuangan. Pengambilan keputusan juga harus mempertimbangkan dampak potensial dari perubahan pada:

a) layanan yang ada;

b) pelanggan, pengguna, dan para pihak berkepentingan lainnya;

c) kebijakan dan rencana yang dipersyaratkan dalam dokumen ini;

d) kapasitas, ketersediaan layanan, keberlangsungan layanan, dan keamanan informasi;

e) permintaan perubahan lainnya, rilis dan rencana untuk penerapan.

Perubahan yang disetujui harus disiapkan, diverifikasi dan, jika memungkinkan, diuji. Tanggal penerapan yang diusulkan dan detail penerapan lainnya untuk perubahan yang disetujui harus dikomunikasikan kepada para pihak yang berkepentingan.

Aktivitas untuk mengembalikan atau memperbaiki perubahan yang tidak berhasil harus direncanakan dan, jika memungkinkan, diuji. Perubahan yang tidak berhasil harus diselidiki dan tindakan yang disetujui dilakukan.

Organisasi harus meninjau perubahan untuk efektivitas dan mengambil tindakan yang disetujui bersama para pihak yang berkepentingan.

Pada interval yang direncanakan, permintaan untuk catatan perubahan harus dianalisis untuk mendeteksi tren. Hasil dan kesimpulan yang didapat dari analisis harus dicatat dan ditinjau untuk mengidentifikasi peluang perbaikan.

8.5.2 Desain dan transisi layanan

8.5.2.1 Rencanakan layanan baru dan yang diubah

Perencanaan harus menggunakan persyaratan layanan untuk layanan baru atau yang diubah yang ditentukan pada 8.2.2 dan harus menyertakan atau memuat acuan untuk:

a) otoritas dan tanggung jawab untuk mendesain, membuat, dan mentransisikan aktivitas;

b) aktivitas yang akan dilakukan oleh organisasi untuk pihak lain beserta skala waktunya;

c) sumber daya manusia, teknis, informasi, dan keuangan;

d) ketergantungan dengan layanan lain;

e) pengujian yang dibutuhkan untuk layanan baru atau yang diubah;

f) kriteria penerimaan layanan;

g) manfaat yang diinginkan dari penyediaan layanan baru atau diubah, yang dinyatakan dalam hal yang diukur;

h) dampak pada SML, layanan lain, perubahan yang direncanakan, pelanggan, pengguna, dan para pihak berkepentingan lainnya.

Untuk layanan yang akan dihapus, perencanaan juga harus menyertakan tanggal penghapusan layanan serta aktivitas untuk pengarsipan, pembuangan, atau transfer data, informasi terdokumentasi, dan komponen layanan.

Untuk layanan yang akan ditransfer, perencanaan juga harus menyertakan tanggal transfer layanan serta aktivitas untuk transfer data, informasi terdokumentasi, pengetahuan, dan komponen layanan.

BK yang terpengaruhi oleh layanan baru atau yang diubah harus dikelola melalui manajemen konfigurasi.

8.5.2.2 Desain

Layanan baru atau yang diubah harus didesain dan didokumentasikan agar sesuai dengan persyaratan layanan yang ditentukan dalam 8.2.2. Desain harus menyertakan butir yang relevan dari yang berikut ini:

a) otoritas dan tanggung jawab para pihak yang terlibat dalam penyampaian layanan baru atau yang diubah;

b) persyaratan perubahan untuk sumber daya manusia, teknis, informasi, dan keuangan;

c) persyaratan untuk pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang sesuai;

d) PLL, kontrak, atau kesepakatan terdokumentasi yang baru atau yang diubah yang mendukung layanan;

e) perubahan terhadap SML yang menyertakan kebijakan, perubahan, proses, prosedur, tindakan, dan pengetahuan baru atau yang diubah;

f) dampak pada layanan lain;

g) dampak pada katalog layanan.

8.5.2.3 Pembuatan dan transisi

Layanan baru atau yang diubah harus dibuat dan diuji untuk memverifikasi bahwa layanan itu sudah memenuhi persyaratan layanan, mematuhi desain terdokumentasi, dan memenuhi kriteria penerimaan layanan yang disepakati. Jika kriteria penerimaan layanan tidak terpenuhi, organisasi dan para pihak yang berkepentingan harus mengambil keputusan tentang tindakan dan penerapan yang dibutuhkan.

Manajemen rilis dan penerapan akan digunakan untuk menerapkan layanan baru atau yang diubah yang sudah disetujui ke dalam lingkungan nyata.

Setelah penyelesaian aktivitas transisi, organisasi harus melaporkan kepada para pihak yang berkepentingan tentang manfaat yang dicapai dibandingkan dengan yang diinginkan.

© BSN 2019

8.5.3 Manajemen rilis dan penyebaran

Organisasi harus mendefinisikan jenis rilis, termasuk rilis darurat, frekuensinya, dan bagaimana hal ini dikelola.

Organisasi harus merencanakan penyebaran layanan dan komponen layanan baru atau yang diubah ke dalam lingkungan aktif. Perencanaan harus dikoordinasikan bersama dengan manajemen perubahan dan menyertakan acuan dengan permintaan perubahan terkait, kesalahan yang diketahui, atau masalah yang sedang ditangani melalui rilis itu. Perencanaan harus menyertakan tanggal penerapan dari setiap rilis, hasil dan cara penyebaran.

Rilis tersebut harus diverifikasi terhadap kriteria penerimaan yang terdokumentasi dan disetujui sebelum penyebaran. Jika kriteria penerimaan tidak terpenuhi, organisasi dan para pihak yang berkepentingan harus mengambil keputusan tentang tindakan dan penyebaran yang dibutuhkan.

Sebelum penyebaran suatu rilis ke lingkungan aktif, baseline dari BK yang terpengaruh harus diambil.

Rilis itu harus disebarkan ke dalam lingkungan aktif sehingga integritas layanan dan komponen layanan dapat terpelihara.

Keberhasilan atau kegagalan rilis harus dipantau dan dianalisis. Pengukuran harus mencakup insiden yang terkait dengan suatu rilis dalam periode setelah penyebaran suatu rilis. Hasil dan kesimpulan yang didapat dari analisis harus dicatat dan ditinjau untuk mengidentifikasi peluang peningkatan.

Informasi tentang keberhasilan atau kegagalan rilis dan tanggal rilis masa yang akan datang harus tersedia untuk aktivitas manajemen layanan lain sesuai kebutuhan.

8.6 Penyelesaian dan pemenuhan

8.6.1 Manajemen insiden

Insiden harus:

a) dicatat dan diklasifikasikan;

b) diprioritaskan dengan mempertimbangkan dampak dan urgensinya;

c) dieskalasikan jika dibutuhkan;

d) diselesaikan;

e) ditutup.

Catatan insiden harus diperbarui dengan tindakan yang diambil.

Organisasi harus menentukan kriteria untuk mengidentifikasi insiden besar. Insiden besar harus diklasifikasi dan dikelola sesuai dengan prosedur terdokumentasi. Manajemen puncak harus diberi informasi tentang insiden besar. Organisasi harus menetapkan tanggung jawab untuk mengelola setiap insiden besar. Setelah terselesaikan, insiden besar harus dilaporkan dan ditinjau untuk mengidentifikasi peluang-peluang untuk peningkatan.

8.6.2 Manajemen permintaan layanan

Permintaan layanan harus:

a) dicatat dan diklasifikasikan;

b) diprioritaskan;

c) dipenuhi;

d) ditutup.

Catatan permintaan layanan harus diperbarui dengan tindakan yang diambil.

Instruksi untuk pemenuhan permintaan layanan harus tersedia untuk orang yang terlibat dalam pemenuhan permintaan layanan.

8.6.3 Manajemen masalah

Organisasi harus menganalisis data dan tren insiden untuk mengidentifikasi masalah. Organisasi harus melakukan analisis akar masalah dan menentukan tindakan potensial untuk mencegah kejadian atau terulangnya insiden.

Masalah harus:

a) dicatat dan diklasifikasikan;

b) diprioritaskan;

c) dieskalasikan jika dibutuhkan;

d) diselesaikan jika memungkinkan;

e) ditutup.

Catatan masalah harus diperbarui dengan tindakan yang diambil. Perubahan yang dibutuhkan untuk penyelesaian masalah harus dikelola sesuai dengan kebijakan manajemen perubahan.

Ketika akar penyebab masalah telah teridentifikasi, tetapi masalah belum terselesaikan secara permanen, organisasi harus menentukan tindakan untuk mengurangi atau menghilangkan dampak masalah pada layanan. Masalah yang diketahui harus dicatat. Informasi terkini tentang kesalahan yang diketahui dan penyelesaian masalah harus tersedia untuk aktivitas manajemen layanan lain sesuai kebutuhan.

Pada interval yang direncanakan, efektivitas penyelesaian masalah harus dipantau, ditinjau, dan dilaporkan.

8.7 Jaminan layanan

8.7.1 Manajemen ketersediaan layanan

Pada interval yang direncanakan, risiko terhadap ketersediaan layanan harus dinilai dan didokumentasikan. Organisasi harus menentukan persyaratan dan target ketersediaan

layanan. Persyaratan yang disepakati harus dipertimbangkan sesuai dengan persyaratan usaha, persyaratan layanan, PLL, dan risiko.

Persyaratan dan target ketersediaan usaha harus didokumentasikan dan dipelihara.

Ketersediaan layanan harus dipantau, hasilnya dicatat dan dibandingkan dengan target. Ketidaktersediaan yang tidak direncanakan harus diselidiki dan tindakan yang dibutuhkan telah diambil.

CATATAN Risiko yang teridentifikasi dalam 6.1 dapat memberi masukan kepada risiko untuk ketersediaan layanan, keberlangsungan layanan dan keamanan informasi.

8.7.2 Manajemen keberlangsungan layanan

Pada interval yang direncanakan, risiko terhadap keberlangsungan layanan harus dinilai dan didokumentasikan. Organisasi harus menentukan persyaratan keberlangsungan layanan. Persyaratan yang disepakati harus dipertimbangkan sesuai dengan persyaratan usaha, persyaratan layanan, PLL, dan risiko.

Organisasi harus membuat, menerapkan, dan memelihara satu atau lebih rencana keberlangsungan layanan. Rencana keberlangsungan layanan harus mencakup atau memuat acuan tentang:

a) kriteria dan tanggung jawab untuk meminta keberlangsungan layanan;

b) prosedur yang akan diterapkan ketika terjadi kehilangan besar atas layanan;

c) target untuk ketersediaan layanan saat rencana keberlangsungan layanan diminta;

d) persyaratan pemulihan layanan;

e) prosedur untuk kembali ke kondisi kerja normal.

Rencana keberlangsungan layanan dan daftar kontak harus dapat diperoleh saat akses ke lokasi layanan normal tertutup.

Pada interval yang direncanakan, rencana keberlangsungan layanan harus diuji terhadap persyaratan keberlangsungan layanan. Rencana keberlangsungan layanan harus diuji-ulang setelah perubahan besar pada lingkungan layanan. Hasil dari pengujian harus dicatat. Tinjauan harus dilakukan setelah setiap pengujian dan setelah rencana keberlangsungan layanan diminta. Ketika defisiensi ditemukan, organisasi harus mengambil tindakan yang dibutuhkan.

Organisasi harus melaporkan penyebab, dampak, dan pemulihan ketika rencana keberlangsungan layanan telah diminta.

8.7.3 Manajemen keamanan informasi

8.7.3.1 Kebijakan keamanan informasi

Manajemen dengan otoritas yang sesuai harus menyetujui kebijakan keamanan informasi yang relevan bagi organisasi. Kebijakan keamanan informasi harus didokumentasikan dan mempertimbangkan persyaratan layanan dan kewajiban yang ada di dalam 6.3 c).

Kebijakan keamanan informasi harus disediakan sesuai kebutuhan. Organisasi harus mengomunikasikan pentingnya kepatuhan pada kebijakan keamanan informasi dan keberlakuannya kepada SML dan layanan untuk orang yang tepat di dalam:

a) organisasi;

b) pelanggan dan pengguna;

c) pemasok ekstern, pemasok intern, dan para pihak berkepentingan lainnya.

8.7.3.2 Kendali keamanan informasi

Pada interval yang direncanakan, risiko keamanan informasi pada SML dan layanan harus dinilai dan didokumentasikan. Kendali keamanan informasi harus ditentukan, diterapkan, dan dioperasikan untuk mendukung kebijakan keamanan informasi dan menanggapi risiko keamanan informasi yang teridentifikasi. Keputusan tentang kendali keamanan informasi harus didokumentasikan.

Organisasi harus menyetujui dan menerapkan kendali keamanan informasi untuk menanggapi risiko keamanan informasi yang berkaitan dengan organisasi ekstern.

Organisasi harus memantau dan meninjau efektivitas kendali keamanan informasi dan mengambil langkah yang dibutuhkan.

8.7.3.3 Insiden keamanan informasi

Insiden keamanan informasi harus:

a) dicatat dan diklasifikasikan;

b) diprioritaskan dengan mempertimbangkan risiko keamanan informasi;

c) dieskalasikan jika dibutuhkan;

d) diselesaikan;

e) ditutup.

Organisasi harus menganalisis insiden keamanan informasi berdasarkan jenis, volume, dan dampak pada SML, layanan, dan para pihak terkait. Insiden keamanan informasi harus dilaporkan dan ditinjau untuk mengidentifikasi peluang perbaikan.

CATATAN Seri SNI ISO/IEC 27000 menspesifikasikan persyaratan dan memberi panduan untuk mendukung penerapan dan operasi suatu sistem manajemen keamanan informasi. SNI ISO/IEC 27013 memberi panduan tentang integrasi SNI ISO/IEC 27001 dan SNI ISO/IEC 20000-1 (dokumen ini).

9 Evaluasi kinerja

9.1 Pemantauan, pengukuran, analisis, dan evaluasi

Organisasi harus menentukan:

a) Apa yang harus dipantau dan diukur terkait SML dan layanan;

b) metode pemantauan, pengukuran, analisis, dan evaluasi, sesuai kebutuhan, untuk memastikan hasil yang valid;

c) kapan pengukuran dan pemantauan harus dilakukan;

d) kapan hasil dari pemantauan dan pengukuran harus dianalisis dan dievaluasi.

Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti dari hasil tersebut.

Organisasi harus mengevaluasi kinerja SML terhadap sasaran manajemen layanan dan mengevaluasi efektivitas SML. Organisasi harus mengevaluasi efektivitas layanan terhadap persyaratan layanan.

9.2 Audit intern

9.2.1 Organisasi harus melakukan audit intern pada interval yang direncanakan untuk memberi informasi tentang apakah SML:

a) sesuai dengan:

 1) persyaratan organisasi untuk SML;

 2) persyaratan dalam dokumen ini;

b) secara efektif diterapkan dan dipelihara.

9.2.2 Organisasi harus:

a) merencanakan, menetapkan, dan memelihara program audit, termasuk frekuensi, metode, tanggung jawab, persyaratan perencanaan dan pelaporan, yang mempertimbangkan:

 1) pentingnya proses yang jadi perhatian;

 2) perubahan yang mempengaruhi organisasi;

 3) hasil dari audit sebelumnya;

b) mendefinisikan kriteria dan ruang lingkup audit untuk setiap audit;

c) memilih auditor dan melakukan audit untuk memastikan objektivitas dan imparsialitas proses audit;

d) memastikan bahwa hasil audit dilaporkan kepada manajemen yang relevan;

e) menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari penerapan program audit dan hasil audit.

CATATAN SNI ISO 19011 menyediakan panduan tentang audit atas sistem manajemen.

9.3 Tinjauan manajemen

Manajemen puncak harus meninjau SML dan layanan organisasi, pada interval yang direncanakan, untuk memastikan keberlangsungan kesesuaian, kecukupan, dan efektivitas.

Tinjauan manajemen harus mencakup pertimbangan tentang:

a) status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya;

b) perubahan dalam masalah ekstern dan intern yang relevan untuk SML;

c) informasi tentang kinerja dan efektivitas SML, termasuk tren dari:

 1) ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan;

 2) hasil pemantauan dan pengukuran;

 3) hasil audit;

d) peluang untuk peningkatan berkelanjutan;

e) umpan balik untuk pelanggan dan pihak berkepentingan lainnya;

f) kepatuhan kepada dan kesesuaian kebijakan manajemen layanan dan kebijakan lain yang dibutuhkan dalam dokumen ini;

g) pencapaian sasaran manajemen layanan;

h) kinerja layanan;

i) kinerja para pihak lain yang terlibat dalam penyampaian layanan;

j) kondisi dan prakiraan level sumber daya manusia, teknis, informasi dan keuangan serta kapabilitas sumber daya manusia dan teknis;

k) hasil dari penilaian risiko dan efektivitas tindakan yang diambil untuk menanggapi risiko dan peluang;

l) perubahan yang dapat mempengaruhi SML dan layanan.

Keluaran dari tinjauan manajemen akan menyertakan keputusan yang terkait dengan peluang peningkatan berkelanjutan dan segala kebutuhan untuk perubahan kepada SML dan layanan.

Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti hasil dari tinjauan manajemen.

9.4 Pelaporan layanan

Organisasi harus menentukan persyaratan pelaporan dan tujuannya.

Laporan tentang kinerja dan efektivitas SML dan layananharus dihasilkan menggunakan informasi dari aktivitas SML dan penyampaian layanan. Pelaporan layanan harus mencakup tren.

Organisasi harus membuat keputusan dan mengambil tindakan berdasarkan temuan di dalam laporan layanan. Tindakan yang disepakati harus dikomunikasikan kepada para pihak yang berkepentingan.

CATATAN Laporan yang dibutuhkan disebutkan dalam klausul yang relevan dari dokumen ini. Laporan tambahan juga dapat dibuat.

10 Peningkatan

10.1 Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan

10.1.1 Saat suatu ketidaksesuaian terjadi, organisasi harus:

a) bereaksi terhadap ketidaksesuaian tersebut, dan jika berlaku:

 1) mengambil tindakan untuk mengendalikan dan memperbaikinya;

 2) menghadapi konsekuensinya;

b) mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian agar tidak terjadi lagi atau terjadi di tempat lain dengan cara:

 1) meninjau ketidaksesuaian tersebut;

 2) menentukan penyebab dari ketidaksesuaian;

 3) menentukan apakah terdapat ketidaksesuaian sejenis, atau berpotensi untuk terjadi;

c) menerapkan semua tindakan yang dibutuhkan;

d) meninjau efektivitas segala tindakan perbaikan yang diambil;

e) membuat perubahan pada SML, jika perlu.

Tindakan perbaikan harus sesuai dengan efek dari ketidaksesuaian yang ditemui.

10.1.2 Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari:

a) sifat ketidaksesuaian dan semua tindakan yang diambil setelahnya;

b) hasil dari semua tindakan perbaikan.

10.2 Peningkatan berkelanjutan

Organisasi harus terus meningkatkan kesesuaian, kecukupan, dan efektivitas SML dan layanan.

Organisasi harus menentukan kriteria evaluasi untuk diterapkan pada peluang peningkatan saat membuat keputusan tentang persetujuannya. Kriteria evaluasi harus mencakup keselarasan dari peningkatan dengan sasaran manajemen layanan.

Peluang peningkatan harus didokumentasikan. Organisasi harus mengelola aktivitas perbaikan yang telah disetujui mencakup:

a) menetapkan satu atau lebih target untuk ditingkatkan di bidang seperti mutu, nilai, kapabilitas, biaya, produktivitas, pemanfaatan sumber daya dan pengurangan risiko;

b) memastikan bahwa peningkatan diprioritaskan, direncanakan, dan diterapkan;

Bibliografi

[1] ISO 9000, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary
[2] ISO 9001, Quality management systems — Requirements
[3] ISO 19011, Quality management systems — Guidelines for auditing management systems
[4] ISO 22301, Societal security — Business continuity management systems — Requirements
[5] ISO 31000, Risk management — Guidelines
[6] ISO 55001, Asset management — Management systems — Requirements
[7] ISO Guide 73, Risk management — Vocabulary
[8] ISO/IEC 19770 1, Information technology — IT asset management — Part 1: IT asset management systems — Requirements
[9] ISO/IEC 19770 5, Information technology — IT asset management — Part 5: Overview and vocabulary
[10] ISO/IEC 20000 2, Information technology — Service management — Part 2: Guidance on the application of service management systems
[11] ISO/IEC 20000 3, Information technology — Service management — Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1
[12] ISO/IEC/TR 20000 5, Information technology — Service management — Part 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1
[13] ISO/IEC 20000 6, Information technology — Service management — Part 6: Requirements for bodies providing audit and certification of service management systems
[14] ISO/IEC 20000 10, Information technology — Service management — Part 10: Concepts and vocabulary
[15] ISO/IEC/TR 20000 11, Information technology — Service management — Part 11: Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1:2011 and service management frameworks: ITIL®
[16] ISO/IEC/TR 20000 12, Information technology — Service management — Part 12: Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1:2011 and service management frameworks: CMMI-SVC
[17] ISO/IEC 27000, Information technology — Security techniques — Information security management systems — Overview and vocabulary
[18] ISO/IEC 27001, Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements
[19] ISO/IEC 27013, Information technology — Security techniques — Guidance on the integrated implementation of ISO/IEC 20000-1 and ISO/IEC 20000-1

© BSN 2019

Information technology — Service management — Part 1: Service management system requirements

1 Scope

1.1 General

This document specifies requirements for an organization to establish, implement, maintain and continually improve a service management system (SMS). The requirements specified in this document include the planning, design, transition, delivery and improvement of services to meet the service requirements and deliver value. This document can be used by:

a) a customer seeking services and requiring assurance regarding the quality of those services;

b) a customer requiring a consistent approach to the service lifecycle by all its service providers, including those in a supply chain;

c) an organization to demonstrate its capability for the planning, design, transition, delivery and improvement of services;

d) an organization to monitor, measure and review its SMS and the services;

e) an organization to improve the planning, design, transition, delivery and improvement of services through effective implementation and operation of an SMS;

f) an organization or other party performing conformity assessments against the requirements specified in this document;

g) a provider of training or advice in service management.

The term “service” as used in this document refers to the service or services in the scope of the SMS. The term “organization” as used in this document refers to the organization in the scope of the SMS that manages and delivers services to customers. The organization in the scope of the SMS can be part of a larger organization, for example, a department of a large corporation. An organization or part of an organization that manages and delivers a service or services to internal or external customers can also be known as a service provider. Any use of the terms “service” or “organization” with a different intent is distinguished clearly in this document.

1.2 Application

All requirements specified in this document are generic and are intended to be applicable to all organizations, regardless of the organization’s type or size, or the nature of the services delivered. Exclusion of any of the requirements in Clauses 4 to 10 is not acceptable when the organization claims conformity to this document, irrespective of the nature of the organization.

Conformity to the requirements specified in this document can be demonstrated by the organization itself showing evidence of meeting those requirements.

© BSN 2019

The organization itself demonstrates conformity to Clauses 4 and 5. However, the organization can be supported by other parties. For example, another party can conduct internal audits on behalf of the organization or support the preparation of the SMS.

Alternatively, the organization can show evidence of retaining accountability for the requirements specified in this document and demonstrating control when other parties are involved in meeting the requirements in Clauses 6 to 10 (see 8.2.3). For example, the organization can demonstrate evidence of controls for another party who is providing infrastructure service components or operating the service desk including the incident management process.

The organization cannot demonstrate conformity to the requirements specified in this document if other parties are used to provide or operate all services, service components or processes within the scope of the SMS.

The scope of this document excludes the specification for products or tools. However, this document can be used to help the development or acquisition of products or tools that support the operation of an SMS.

2 Normative references

There are no normative references in this document.

3 Terms and definitions

For the purposes of this document, the following terms and definitions apply.
ISO and IEC maintain terminological databases for use in standardization at the following addresses:

– IEC Electropedia: available at http://www.electropedia.org/

– ISO Online browsing platform: available at https://www.iso.org/obp

3.1 Terms specific to management system standards

3.1.1
audit
systematic, independent and documented process (3.1.18) for obtaining audit evidence and evaluating it objectively to determine the extent to which the audit criteria are fulfilled

NOTE 1 TO ENTRY: An audit can be an internal audit (first party) or an external audit (second party or third party), and it can be a combined audit (combining two or more disciplines).

NOTE 2 TO ENTRY: An internal audit is conducted by the organization (3.1.14) itself, or by an external party on its behalf.

NOTE 3 TO ENTRY: “Audit evidence” and “audit criteria” are defined in ISO 19011.

3.1.2
competence
ability to apply knowledge and skills to achieve intended results

3.1.3
conformity

fulfilment of a requirement (3.1.19)

NOTE 1 TO ENTRY: Conformity relates to requirements in this document as well as the organization's SMS requirements.

NOTE 2 TO ENTRY: The original Annex SL definition has been modified by adding Note 1 to entry.

3.1.4
continual improvement
recurring activity to enhance performance (3.1.16)

3.1.5
corrective action
action to eliminate the cause or reduce the likelihood of recurrence of a detected nonconformity (3.1.12) or other undesirable situation

NOTE 1 TO ENTRY: The original Annex SL definition has been changed by adding text to the original "action to eliminate the cause of a nonconformity and to prevent recurrence".

3.1.6
documented information
information required to be controlled and maintained by an organization (3.1.14) and the medium on which it is contained

EXAMPLE Policies (3.1.17), plans, process descriptions, procedures (3.2.11), service level agreements (3.2.20) or contracts.

NOTE 1 TO ENTRY: Documented information can be in any format and media and from any source.

NOTE 2 TO ENTRY: Documented information can refer to:

- the management system (3.1.9), including related processes (3.1.18);
- information created in order for the organization to operate (documentation);
- evidence of results achieved (records (3.2.12)).

NOTE 3 TO ENTRY: The original Annex SL definition has been modified by adding examples.

3.1.7
effectiveness
extent to which planned activities are realized and planned results achieved

3.1.8
interested party
person or organization (3.1.14) that can affect, be affected by, or perceive itself to be affected by a decision or activity related to the SMS (3.2.23) or the services (3.2.15)

NOTE 1 TO ENTRY: An interested party can be internal or external to the organization.

NOTE 2 TO ENTRY: Interested parties can include parts of the organization outside the scope of the SMS, customers (3.2.3), users (3.2.28), community, external suppliers (3.2.4), regulators, public sector bodies, nongovernment organizations, investors or employees.

NOTE 3 TO ENTRY: Where interested parties are specified in the requirements (3.1.19) of this document, the interested parties can differ depending on the context of the requirement.

© BSN 2019

NOTE 14TO ENTRY: The original Annex SL definition has been modified by deleting the admitted term “stakeholder”,adding “related to the SMS or the services” to the definition and by adding Notes 1, 2 and 3 to entry.

3.1.9
management system
set of interrelated or interacting elements of an organization (3.1.14) to establish policies (3.1.17) and objectives (3.1.13) and processes (3.1.18) to achieve those objectives

NOTE 1 TO ENTRY: A management system can address a single discipline or several disciplines.

NOTE 2 TO ENTRY: The management system elements include the organization’s structure, roles and responsibilities, planning, operation, policies, objectives, plans, processes and procedures (3.2.11).

NOTE 3 TO ENTRY: The scope of a management system may include the whole of the organization, specific and identified functions of the organization, specific and identified sections of the organization, or one or more functions across a group of organizations.

NOTE 4 TO ENTRY: The original Annex SL definition has been modified by clarifying that the system is a management system and listing further elements in Note 2 to entry.

3.1.10
measurement
process (3.1.18) to determine a value

3.1.11
monitoring
determining the status of a system, a process (3.1.18) or an activity

NOTE 1 TO ENTRY: To determine the status there may be a need to check, supervise or critically observe.

3.1.12
nonconformity
non-fulfilment of a requirement (3.1.19)

NOTE 1 TO ENTRY: Nonconformity relates to requirements in this document as well as the organization’s SMS requirements.

3.1.13
objective
result to be achieved

NOTE 1 TO ENTRY: An objective can be strategic, tactical, or operational.

NOTE 2 TO ENTRY: Objectives can relate to different disciplines [such as financial, health and safety, service management (3.2.22) and environmental goals] and can apply at different levels [such as strategic, organization-wide, service (3.2.15), project, product and process (3.1.18)].

NOTE 3 TO ENTRY: An objective can be expressed in other ways, e.g. as an intended outcome, a purpose, an operational criterion, as a service management objective or by the use of other words with similar meaning (e.g. aim, goal, or target).

NOTE 4 TO ENTRY: In the context of an SMS (3.2.23), service management objectives are set by the organization, consistent with the service management policy (3.1.17), to achieve specific results.

© BSN 2019

NOTE 5 TO ENTRY: The original Annex SL definition has been modified by adding "service management" and "service" to Note 2 to entry.

3.1.14
organization
person or group of people that has its own functions with responsibilities, authorities and relationships to achieve its objectives (3.1.13)

NOTE 1 TO ENTRY: The concept of organization includes, but is not limited to sole-trader, company, corporation, firm, enterprise, authority, partnership, charity or institution, or part or combination thereof, whether incorporated or not, public or private.

NOTE 2 TO ENTRY: An organization or part of an organization that manages and delivers a service (3.2.15) or services to internal or external customers (3.2.3) can be known as a service provider (3.2.24).

NOTE 3 TO ENTRY: If the scope of the SMS (3.2.23) covers only part of an organization, then organization, when used in this document, refers to the part of the organization that is within the scope of the SMS. Any use of the term organization with a different intent is distinguished clearly.

NOTE 4 TO ENTRY: The original Annex SL definition has been modified by adding Notes 2 and 3 to entry.

3.1.15
outsource,verb
make an arrangement where an external organization (3.1.14) performs part of an organization's function or process (3.1.18)

NOTE 1 TO ENTRY: An external organization is outside the scope of the SMS (3.2.23), although the outsourced function or process, is within the scope.

3.1.16
performance
measurable result

NOTE 1 TO ENTRY: Performance can relate either to quantitative or qualitative findings.

NOTE 2 TO ENTRY: Performance can relate to the management of activities, processes (3.1.18), products, services (3.2.15), systems or organizations (3.1.14).

NOTE 3 TO ENTRY: The original Annex SL definition has been modified by adding "services" to Note 2 to entry.

3.1.17
policy
intentions and direction of an organization (3.1.14) as formally expressed by its top management (3.1.21)

3.1.18
process
set of interrelated or interacting activities that use inputs to deliver an intended result

NOTE 1 TO ENTRY: Whether the "intended result" of a process is called output, product or service (3.2.15) depends on the context of the reference.

NOTE 2 TO ENTRY: : Inputs to a process are generally the outputs of other processes and outputs of a process are generally the inputs to other processes.
NOTE 3 TO ENTRY: Two or more interrelated and interacting processes in series can also be referred to as a process.

NOTE 4 TO ENTRY: Processes in an organization (3.1.14) are generally planned and carried out under controlled conditions to add value.

NOTE 5 TO ENTRY: The original Annex SL definition has been changed from "set of interrelated or interacting activities which transforms inputs into outputs". The original Annex SL definition has also been modified by adding Notes 1 to 4 to entry. The revised definition and Notes 1 to 4 to entry are sourced from ISO 9000:2015, 3.4.1.

3.1.19
requirement
need or expectation that is stated, generally implied or obligatory

NOTE 1 TO ENTRY: "Generally implied" means that it is custom or common practice for the organization (3.1.14) and interested parties (3.1.8) that the need or expectation under consideration is implied.

NOTE 2 TO ENTRY: A specified requirement is one that is stated, for example, in documented information (3.1.6).

NOTE 3 TO ENTRY: In the context of an SMS (3.2.23), service requirements (3.2.26) are documented and agreed rather than generally implied. There can also be other requirements such as legal and regulatory requirements.

NOTE 4 TO ENTRY: The original Annex SL definition has been modified by adding Note 3 to entry.

3.1.20
risk
effect of uncertainty

NOTE 1 TO ENTRY: An effect is a deviation from the expected — positive or negative.

NOTE 2 TO ENTRY: Uncertainty is the state, even partial, of deficiency of information related to understanding or knowledge of, an event, its consequence, or likelihood.

NOTE 3 TO ENTRY: Risk is often characterized by reference to potential events (as defined in ISO Guide73:2009, 3.5.1.3) and consequences (as defined in ISO Guide73:2009, 3.6.1.3), or a combination of these.

NOTE 1 TO ENTRY: Risk is often expressed in terms of a combination of the consequences of an event (including changes in circumstances) and the associated likelihood (as defined in ISO Guide73:2009, 3.6.1.1) of occurrence.

3.1.21
top management
person or group of people who directs and controls an organization (3.1.14) at the highest level

NOTE 1 TO ENTRY: Top management has the power to delegate authority and provide resources within the organization.

NOTE 2 TO ENTRY: If the scope of the management system (3.1.9) covers only part of an organization then top management refers to those who direct and control that part of the organization.

3.2 Terms specific to service management

3.2.1
asset
item, thing or entity that has potential or actual value to an organization (3.1.14)

NOTE 1 TO ENTRY: Value can be tangible or intangible, financial or non-financial, and includes consideration of risks (3.1.20) and liabilities. It can be positive or negative at different stages of the asset life.

NOTE 2 TO ENTRY: Physical assets usually refer to equipment, inventory and properties owned by the organization. Physical assets are the opposite of intangible assets, which are non-physical assets such as leases, brands, digital assets, use rights, licences, intellectual property rights, reputation or agreements.

NOTE 3 TO ENTRY: A grouping of assets referred to as an asset system could also be considered as an asset.

NOTE 4 TO ENTRY: An asset can also be a configuration item (3.2.2). Some configuration items are not assets.

[SOURCE: ISO/IEC 19770-5:2015, 3.2, modified — Note 4 to entry contains new content.]

3.2.2
configuration item
CI
element that needs to be controlled in order to deliver a service (3.2.15) or services

3.2.3
customer
organization (3.1.14) or part of an organization that receives a service (3.2.15) or services

EXAMPLE Consumer, client, beneficiary, sponsor, purchaser.

NOTE 1 TO ENTRY: A customer can be internal or external to the organization delivering the service or services.

NOTE 2 TO ENTRY: A customer can also be a user (3.2.28). A customer can also act as a supplier.

3.2.4
external supplier
another party that is external to the organization that enters into a contract to contribute to the planning, design, transition (3.2.27), delivery or improvement of a service (3.2.15), service component (3.2.18) or process (3.1.18)

NOTE 1 TO ENTRY: External suppliers include designated lead suppliers but not their sub-contracted suppliers.

NOTE 2 TO ENTRY: If the organization in the scope of the SMS is part of a larger organization, the other party is external to the larger organization.

3.2.5
incident
unplanned interruption to a service (3.2.15), a reduction in the quality of a service or an event that has not yet impacted the service to the customer (3.2.3) or user (3.2.28)

3.2.6

information security
preservation of confidentiality, integrity and availability of information

NOTE 1 TO ENTRY: In addition, other properties such as authenticity, accountability, non-repudiation and reliability can also be involved.

[SOURCE: ISO/IEC 27000:2018, 3.28]

3.2.7
information security incident
single or a series of unwanted or unexpected information security (3.2.6) events that have a significant probability of compromising business operations and threatening information security

[SOURCE: ISO/IEC 27000:2018, 3.31]

3.2.8
internal supplier
part of a larger organization (3.1.14) that is outside the scope of the SMS (3.2.23) that enters into a documented agreement to contribute to the planning, design, transition (3.2.27), delivery or improvement of a service (3.2.15), service component (3.2.18) or process (3.1.18)

EXAMPLE Procurement, infrastructure, finance, human resources, facilities.

NOTE 1 TO ENTRY: The internal supplier and the organization in the scope of the SMS are both part of the same larger organization.

3.2.9
known error
problem (3.2.10) that has an identified root cause or a method of reducing or eliminating its impact on a service (3.2.15)

3.2.10
problem
cause of one or more actual or potential incidents (3.2.5)

3.2.11
procedure
specified way to carry out an activity or a process (3.1.18)

NOTE 1 TO ENTRY: Procedures can be documented or not.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.4.5]

3.2.12
record,noun
document stating results achieved or providing evidence of activities performed

EXAMPLE Audit (3.1.1) reports, incident (3.2.5) details, list of training delegates, minutes of meetings.

NOTE 1 TO ENTRY: Records can be used, for example, to formalize traceability and to provide evidence of verification, preventive action and corrective action (3.1.5).

NOTE 2 TO ENTRY: Generally, records need not be under revision control.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.8.10, modified — EXAMPLE has been added.]

3.2.13
release,noun
collection of one or more new or changed services (3.2.15) or service components (3.2.18) deployed into the live environment as a result of one or more changes

3.2.14
request for change
proposal for a change to be made to a service (3.2.15), service component (3.2.18) or the SMS (3.2.23)

NOTE 1 TO ENTRY: A change to a service includes the provision of a new service, transfer of a service or the removal of a service that is no longer required.

3.2.15
service
means of delivering value for the customer (3.2.3) by facilitating outcomes the customer wants to achieve

NOTE 1 TO ENTRY: Service is generally intangible.

NOTE 2 TO ENTRY: The term service as used in this document means the service or services in the scope of the SMS (3.2.23). Any use of the term service with a different intent is distinguished clearly.

3.2.16
service availability
ability of a service (3.2.15) or service component (3.2.18) to perform its required function at an agreed time or over an agreed period of time

NOTE 1 TO ENTRY: Service availability can be expressed as a ratio or percentage of the time that the service or service component is actually available for use compared to the agreed time.

3.2.17
service catalogue
documented information about services that an organization provides to its customers

3.2.18
service component
part of a service (3.2.15) that when combined with other elements will deliver a complete service

EXAMPLE: Infrastructure, applications, documentation, licences, information, resources, supporting services.

NOTE 1 TO ENTRY: A service component can include configuration items (3.2.2), assets (3.2.1) or other elements.

3.2.19
service continuity
capability to deliver a service (3.2.15) without interruption, or with consistent availability as agreed

NOTE 1 TO ENTRY: Service continuity management can be a subset of business continuity management. ISO 22301is a management system standard for business continuity management.

3.2.20
service level agreement
SLA
documented agreement between the organization (3.1.14) and the customer (3.2.3) that identifies services (3.2.15) and their agreed performance

NOTE 1 TO ENTRY: A service level agreement can also be established between the organization and an external supplier (3.2.4), an internal supplier (3.2.8) or a customer acting as a supplier.

NOTE 2 TO ENTRY: A service level agreement can be included in a contract or another type of documented agreement.

3.2.21
service level target
specific measurable characteristic of a service (3.2.15) that an organization (3.1.14) commits to

3.2.22
service management
set of capabilities and processes (3.1.18) to direct and control the organization's (3.1.14) activities and resources for the planning, design, transition (3.2.27), delivery and improvement of services (3.2.15) to deliver value (3.2.29)

NOTE 1 TO ENTRY: This document provides a set of requirements thatare split into clauses and sub-clauses. Each organization can choose how to combine the requirements into processes. The sub-clauses can be used to define the processes of the organization's SMS.

3.2.23
service management system
SMS
management system (3.1.9) to direct and control the service management (3.2.22) activities of the organization (3.1.14)

NOTE 1 TO ENTRY: An SMS includes service management policies (3.1.17), objectives (3.1.13), plans, processes (3.1.18), documented information and resources required for the planning, design, transition (3.2.27), delivery and improvement of services to meet the requirements (3.1.19) specified in this document.

3.2.24
service provider
organization (3.1.14) that manages and delivers a service (3.2.15) or services to customers (3.2.3)

3.2.25
service request
request for information, advice, access to a service (3.2.15) or a pre-approved change

3.2.26
service requirement
needs of customers (3.2.3), users (3.2.28) and the organization (3.1.14) related to the services (3.2.15) and the SMS (3.2.23) that are stated or obligatory

NOTE 1 TO ENTRY: In the context of an SMS (3.2.23), service requirements are documented and agreed rather than generally implied. There can also be other requirements such as legal and regulatory requirements.

3.2.27
transition
activities involved in moving a new or changed service (3.2.15) to or from the live environment

3.2.28
user
individual or group that interacts with or benefits from a service (3.2.15) or services

NOTE 1 TO ENTRY: Examples of users include a person or community of people. A customer (3.2.3) can also be a user.

3.2.29
value
importance, benefit or usefulness

EXAMPLE Monetary value, achieving service outcomes, achieving service management (3.2.22) objectives (3.1.13), customer retention, removal of constraints.

NOTE 1 TO ENTRY: The creation of value from services (3.2.15) includes realizing benefits at an optimal resource level while managing risk (3.1.20). An asset (3.2.1) and a service (3.2.15) are examples that can be assigned a value.

4 Context of the organization

4.1 Understanding the organization and its context

The organization shall determine external and internal issues that are relevant to its purpose and that affect its ability to achieve the intended outcome(s) of its SMS.

NOTE The word "issue" in this context can be factors which have a positive or negative impact. These are important factors for the organization in the context of its ability to deliver services of an agreed quality to its customers.

4.2 Understanding the needs and expectations of interested parties

The organization shall determine:

a) the interested parties that are relevant to the SMS and the services;

b) the relevant requirements of these interested parties.

NOTE The requirements of interested parties can include service, performance, legal and regulatory requirements and contractual obligations that relate to the SMS and the services.

4.3 Determining the scope of the service management system

The organization shall determine the boundaries and applicability of the SMS to establish its scope.

When determining this scope, the organization shall consider:

a) the external and internal issues referred to in 4.1;

b) the requirements referred to in 4.2;

c) the services delivered by the organization.

The definition of the scope of the SMS shall include the services in scope and the name of the organization managing and delivering the services.

The scope of the SMS shall be available and be maintained as documented information.

NOTE 1 ISO/IEC 20000-3 provides guidance on scope definition.

NOTE 2 The SMS scope definition states the services which are in scope. This can be all or some of the services delivered by the organization.

4.4 Service management system

The organization shall establish, implement, maintain and continually improve an SMS, including the processes needed and their interactions, in accordance with the requirements of this document.

5 Leadership

5.1 Leadership and commitment

Top management shall demonstrate leadership and commitment with respect to the SMS by:

a) ensuring that the service management policy and service management objectives are established and are compatible with the strategic direction of the organization;

b) ensuring that the service management plan is created, implemented and maintained in order to support the service management policy, and the achievement of the service management objectives and service requirements;

c) ensuring that appropriate levels of authority are assigned for making decisions related to the SMS and the services;

d) ensuring that what constitutes value for the organization and its customers is determined;

e) ensuring there is control of other parties involved in the service lifecycle;

f) ensuring the integration of the SMS requirements into the organization’s business processes;

g) ensuring that the resources needed for the SMS and the services are available;

h) communicating the importance of effective service management, achieving the service management objectives, delivering value and conforming to the SMS requirements;

i) ensuring that the SMS achieves its intended outcome(s);

j) directing and supporting persons to contribute to the effectiveness of the SMS and the services;

k) promoting continual improvement of the SMS and the services;

l) supporting other relevant management roles to demonstrate their leadership as it applies to their areas of responsibility.

NOTE Reference to "business" in this document can be interpreted broadly to mean those activities that are core to the purposes of the organization's existence.

5.2 Policy

5.2.1 Establishing the service management policy

Top management shall establish a service management policy that:

a) is appropriate to the purpose of the organization;

b) provides a framework for setting service management objectives;

c) includes a commitment to satisfy applicable requirements;

d) includes a commitment to continual improvement of the SMS and the services.

5.2.2 Communicating the service management policy

The service management policy shall:

a) be available as documented information;

b) be communicated within the organization;

c) be available to interested parties, as appropriate.

5.3 Organizational roles, responsibilities and authorities

Top management shall ensure that the responsibilities and authorities for roles relevant to the SMS and the services are assigned and communicated within the organization.

Top management shall assign the responsibility and authority for:

a) ensuring that the SMS conforms to the requirements of this document;

b) reporting on the performance of the SMS and the services to top management.

6 Planning

6.1 Actions to address risks and opportunities

6.1.1 When planning for the SMS, the organization shall consider the issues referred to in 4.1 and the requirements referred to in 4.2 and determine the risks and opportunities that need to be addressed to:

a) give assurance that the SMS can achieve its intended outcome(s);

b) prevent, or reduce, undesired effects;

c) achieve continual improvement of the SMS and the services.

6.1.2 The organization shall determine and document:

a) risks related to:

1) the organization;

2) not meeting the service requirements;

3) the involvement of other parties in the service lifecycle;

b) the impact on customers of risks and opportunities for the SMS and the services;

c) risk acceptance criteria;

d) approach to be taken for the management of risks.

6.1.3 The organization shall plan:

a) actions to address these risks and opportunities and their priorities;

b) how to:

1) integrate and implement the actions into its SMS processes;

2) evaluate the effectiveness of these actions.

NOTE 1 Options to address risks and opportunities can include: avoiding the risk, taking or increasing the risk in order to pursue an opportunity, removing the risk source, changing the likelihood or consequence of the risk, mitigating the risk through agreed actions, sharing the risk with another party or accepting the risk by informed decision.

NOTE 2 ISO 31000 provides principles and generic guidance on risk management.

6.2 Service management objectives and planning to achieve them

6.2.1 Establish objectives

The organization shall establish service management objectives at relevant functions and levels. The service management objectives shall:

a) be consistent with the service management policy;

b) be measurable;

c) take into account applicable requirements;

d) be monitored;

e) be communicated;

f) be updated as appropriate.

The organization shall retain documented information on the service management objectives.

6.2.2 Plan to achieve objectives

When planning how to achieve its service management objectives, the organization shall determine:

a) what will be done;

b) what resources will be required;

c) who will be responsible;

d) when it will be completed;

e) how the results will be evaluated.

6.3 Plan the service management system

The organization shall create, implement and maintain a service management plan. Planning shall take into consideration the service management policy, service management objectives, risks and opportunities, service requirements and requirements specified in this document.

The service management plan shall include or contain a reference to:

a) list of services;

b) known limitations that can impact the SMS and the services;

c) obligations such as relevant policies, standards, legal, regulatory and contractual requirements, and how these obligations apply to the SMS and the services;

d) authorities and responsibilities for the SMS and the services;

e) human, technical, information and financial resources necessary to operate the SMS and the services;

f) approach to be taken for working with other parties involved in the service lifecycle;

g) technology used to support the SMS;

h) how the effectiveness of the SMS and the services will be measured, audited, reported and improved.

Other planning activities shall maintain alignment with the service management plan.

7 Support of the service management system

7.1 Resources

The organization shall determine and provide the human, technical, information and financial resources needed for the establishment, implementation, maintenance and continual

improvement of the SMS and the operation of the services to meet the service requirements and achieve the service management objectives.

7.2 Competence

The organization shall:

a) determine the necessary competence of persons doing work under its control that affects the performance and effectiveness of the SMS and the services;

b) ensure that these persons are competent on the basis of appropriate education, training or experience;

c) where applicable, take actions to acquire the necessary competence and evaluate the effectiveness of the actions taken;

d) retain appropriate documented information as evidence of competence.

NOTE Applicable actions can include, for example: the provision of training to, the mentoring of, or the reassignment of currently employed persons; or the hiring or contracting of competent persons.

7.3 Awareness

Persons doing work under the organization's control shall be aware of:

a) the service management policy;

b) the service management objectives;

c) the services relevant to their work;

d) their contribution to the effectiveness of the SMS, including the benefits of improved performance;

e) the implications of not conforming with the SMS requirements.

7.4 Communication

The organization shall determine the internal and external communications relevant to the SMS and the services including:

a) on what it will communicate;

b) when to communicate;

c) with whom to communicate;

d) how to communicate;

e) who will be responsible for the communication.

7.5 Documented information

7.5.1 General

The organization's SMS shall include:

a) documented information required by this document;
b) documented information determined by the organization as being necessary for the effectiveness of the SMS.

NOTE The extent of documented information for an SMS can differ from one organization to another due to:

– the size of organization and its type of activities, processes, products and services;

– the complexity of processes, services and their interfaces;

– the competence of persons.

7.5.2 Creating and updating documented information

When creating and updating documented information, the organization shall ensure appropriate:

a) identification and description (e.g. a title, date, author or reference number);

b) format (e.g. language, software version, graphics) and media (e.g. paper, electronic);

c) review and approval for suitability and adequacy.

7.5.3 Control of documented information

7.5.3.1 Documented information required by the SMS and by this document shall be controlled to ensure:

a) it is available and suitable for use, where and when it is needed;

b) it is adequately protected (e.g. from loss of confidentiality, improper use or loss of integrity).

7.5.3.2 For the control of documented information, the organization shall address the following activities, as applicable:

a) distribution, access, retrieval and use;

b) storage and preservation, including preservation of legibility;

c) control of changes (e.g. version control);

d) retention and disposition.

Documented information of external origin determined by the organization to be necessary for the planning and operation of the SMS shall be identified as appropriate and controlled.

NOTE Access can imply a decision regarding the permission to view the documented information only, or the permission and authority to view and change the documented information.

7.5.4 Service management system documented information

The documented information for the SMS shall include:

a) scope of the SMS;

b) policy and objectives for service management;

c) service management plan;

d) change management policy, information security policy and service continuity plan(s);

e) processes of the organization's SMS;

f) service requirements;

g) service catalogue(s);

h) service level agreement(s) (SLA);

i) contracts with external suppliers;

j) agreements with internal suppliers or customers acting as a supplier;

k) procedures that are required by this document;

l) records required to demonstrate evidence of conformity to the requirements of this document and the organization's SMS.

NOTE Clause 7.5.4 provides a list of the key documents for an SMS. There are other specified requirements in this document for information to be held as documented information, to be documented or to be recorded. ISO/IEC 20000-2 provides additional guidance.

7.6 Knowledge

The organization shall determine and maintain the knowledge necessary to support the operation of the SMS and the services.

The knowledge shall be relevant, usable and available to appropriate persons.

NOTE Knowledge is specific to the organization, its SMS, services and interested parties. Knowledge is used and shared to support the achievement of the intended outcome(s) and the operation of the SMS and the services.

8 Operation of the service management system

8.1 Operational planning and control

The organization shall plan, implement and control the processes needed to meet requirements and to implement the actions determined in Clause 6 by:

a) establishing performance criteria for the processes based on requirements;

b) implementing control of the processes in accordance with the established performance criteria;

c) keeping documented information to the extent necessary to have confidence that the processes have been carried out as planned.

The organization shall control planned changes to the SMS and review the consequences of unintended changes, taking action to mitigate any adverse effects, as necessary (see 8.5.1).

The organization shall ensure that outsourced processes are controlled (see 8.2.3).

8.2 Service portfolio

8.2.1 Service delivery

The organization shall operate the SMS ensuring co-ordination of the activities and the resources. The organization shall perform the activities required to deliver services.

NOTE A service portfolio is used to manage the entire lifecycle of all services including proposed services, those in development, live services defined in the service catalogue(s) and services that are to be removed. The management of the service portfolio ensures that the service provider has the right mix of services. Service portfolio activities in this document include planning the services, control of parties involved in the service lifecycle, service catalogue management, asset management and configuration management.

8.2.2 Plan the services

The service requirements for existing services, new services and changes to services shall be determined and documented.

The organization shall determine the criticality of services based on the needs of the organization, customers, users and other interested parties. The organization shall determine and manage dependencies and duplication between services.

The organization shall propose changes where needed to align the services with the service management policy, service management objectives and service requirements, taking into consideration known limitations and risks.

The organization shall prioritize requests for change and proposals for new or changed services to align with business needs and service management objectives, taking into consideration available resources.

8.2.3 Control of parties involved in the service lifecycle

8.2.3.1 The organization shall retain accountability for the requirements specified in this document and the delivery of the services regardless of which party is involved in performing activities to support the service lifecycle.

The organization shall determine and apply criteria for the evaluation and selection of other parties involved in the service lifecycle. Other parties can be an external supplier, an internal supplier or a customer acting as a supplier.

Other parties shall not provide or operate all services, service components or processes within the scope of the SMS.

The organization shall determine and document:

a) services that are provided or operated by other parties;

b) service components that are provided or operated by other parties;

c) processes, or parts of processes, in the organization's SMS that are operated by other parties.

The organization shall integrate services, service components and processes in the SMS that are provided or operated by the organization or other parties to meet the service requirements. The organization shall co-ordinate activities with other parties involved in the service lifecycle including the planning, design, transition, delivery and improvement of services.

8.2.3.2 The organization shall define and apply relevant controls for other parties from the following:

a) measurement and evaluation of process performance;

b) measurement and evaluation of the effectiveness of services and service components in meeting the service requirements.

NOTE ISO/IEC 20000-3 provides guidance on the control of other parties involved in the service lifecycle.

8.2.4 Service catalogue management

The organization shall create and maintain one or more service catalogues. The service catalogue(s) shall include information for the organization, customers, users and other interested parties to describe the services, their intended outcomes and dependencies between the services.

The organization shall provide access to appropriate parts of the service catalogue(s) to its customers, users and other interested parties.

8.2.5 Asset management

The organization shall ensure that assets used to deliver services are managed to meet the service requirements and the obligations in 6.3c).

NOTE 1 ISO 55001 and ISO/IEC 19770-1 specify requirements to support the implementation and operation of asset and IT asset management.

NOTE 2 In addition, see configuration management when an asset is also a configuration item (CI).

8.2.6 Configuration management

The types of CI shall be defined. Services shall be classified as CIs.

Configuration information shall be recorded to a level of detail appropriate to the criticality and type of services. Access to configuration information shall be controlled. The configuration information recorded for each CI shall include:

a) unique identification;

b) type of CI;

c) description of the CI;

d) relationship with other CIs;

e) status.

CIs shall be controlled. Changes to CIs shall be traceable and auditable to maintain the integrity of the configuration information. The configuration information shall be updated following the deployment of changes to CIs.

At planned intervals, the organization shall verify the accuracy of the configuration information. Where deficiencies are found, the organization shall take necessary actions. Configuration information shall be made available for other service management activities as appropriate.

8.3 Relationship and agreement

8.3.1 General

The organization may use suppliers to:

a) provide or operate services;

b) provide or operate service components;

c) operate processes, or parts of processes, that are in the organization's SMS.

Figure 2 illustrates the usage, agreements and relationships between business relationship management, service level management and supplier management.

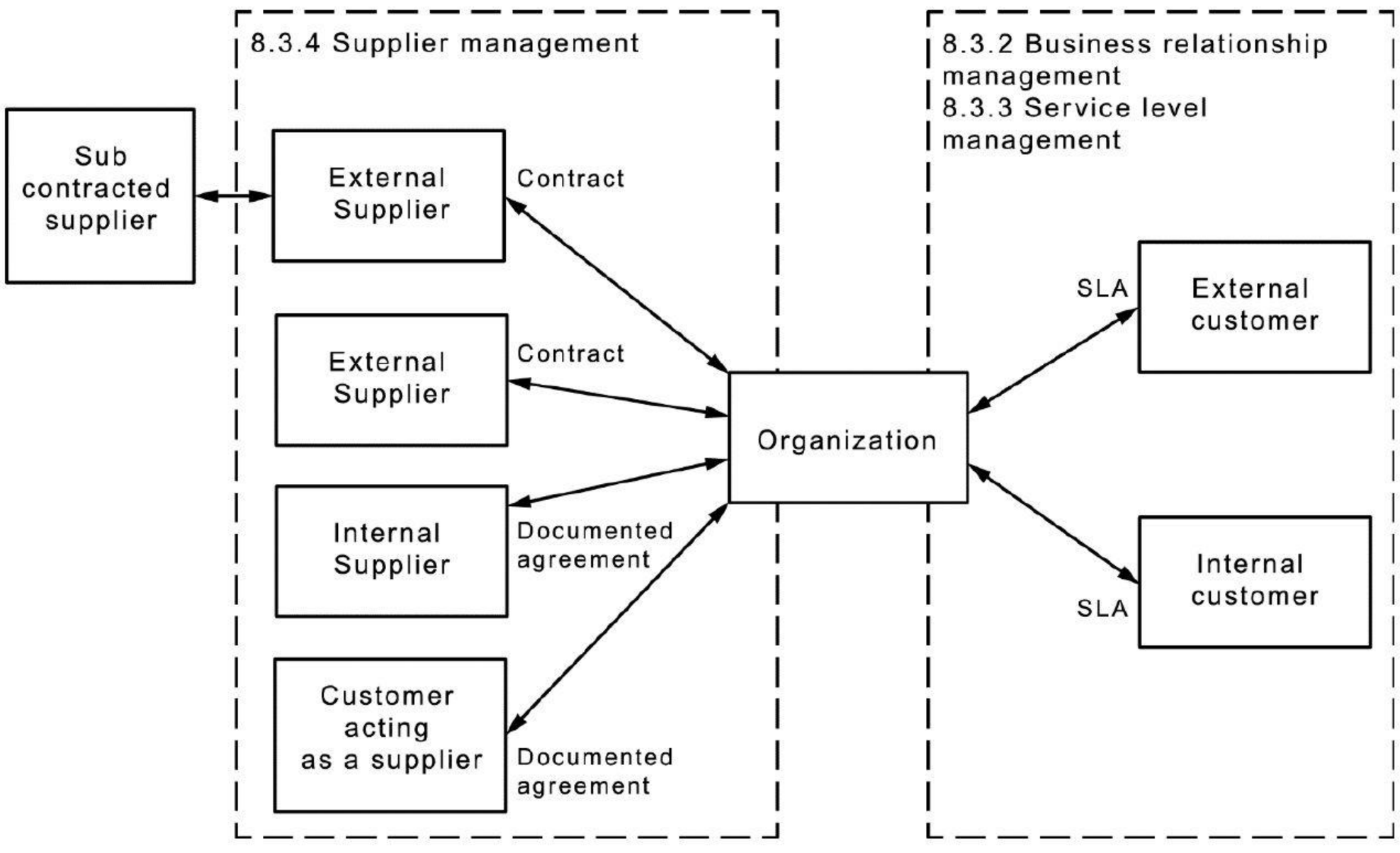


Figure 2 – Relationships and agreements between parties involved in the service lifecycle

NOTE 1 ISO/IEC 20000-3 includes examples of supply chain relationships with their potential applicability and scope.

NOTE 2 Supplier management in this document excludes the procurement of suppliers.

8.3.2 Business relationship management

The customers, users and other interested parties of the services shall be identified and documented. The organization shall have one or more designated individuals responsible for managing customer relationships and maintaining customer satisfaction.

The organization shall establish arrangements for communicating with its customers and other interested parties. The communication shall promote understanding of the evolving business environment in which the services operate and shall enable the organization to respond to new or changed service requirements.

At planned intervals, the organization shall review the performance trends and the outcomes of the services.

At planned intervals, the organization shall measure satisfaction with the services based on a representative sample of customers. The results shall be analysed, reviewed to identify opportunities for improvement and reported.

Service complaints shall be recorded, managed to closure and reported. Where a service complaint is not resolved through the normal channels, a method of escalation shall be provided.

8.3.3 Service level management

The organization and the customer shall agree the services to be delivered.
For each service delivered, the organization shall establish one or more SLAs based on the documented service requirements. The SLA(s) shall include service level targets, workload limits and exceptions.

At planned intervals, the organization shall monitor, review and report on:

a) performance against service level targets;

b) actual and periodic changes in workload compared to workload limits in the SLA(s).

Where service level targets are not met, the organization shall identify opportunities for improvement.

NOTE Agreement of the services to be delivered between the organization and its customers can take many forms such as a documented agreement, minutes of verbal agreement in a meeting, agreement indicated by email or agreement to terms of service.

8.3.4 Supplier management

8.3.4.1 Management of external suppliers

The organization shall have one or more designated individuals responsible for managing the relationship, contracts and performance of external suppliers.

For each external supplier, the organization shall agree a documented contract. The contract shall include or contain a reference to:

a) scope of the services, service components, processes or parts of processes to be provided or operated by the external supplier;

b) requirements to be met by the external supplier;

c) service level targets or other contractual obligations;

d) authorities and responsibilities of the organization and the external supplier.

The organization shall assess the alignment of service level targets or other contractual obligations for the external supplier against SLAs with customers, and manage identified risks.

The organization shall define and manage the interfaces with the external supplier.

At planned intervals, the organization shall monitor the performance of the external supplier. Where service level targets or other contractual obligations are not met, the organization shall ensure that opportunities for improvement are identified.

At planned intervals, the organization shall review the contract against current service requirements. Changes identified for the contract shall be assessed for the impact of the change on the SMS and the services before the change is approved.

Disputes between the organization and the external supplier shall be recorded and managed to closure.

8.3.4.2 Management of internal suppliers and customers acting as a supplier

For each internal supplier or customer acting as a supplier, the organization shall develop, agree and maintain a documented agreement to define the service level targets, other commitments, activities and interfaces between the parties.

At planned intervals, the organization shall monitor the performance of the internal supplier or the customer acting as a supplier. Where service level targets or other agreed commitments are not met, the organization shall ensure that opportunities for improvement are identified.

8.4 Supply and demand

8.4.1 Budgeting and accounting for services

The organization shall budget and account for services or groups of services in accordance with its financial management policies and processes.
Costs shall be budgeted to enable effective financial control and decision-making for services.

At planned intervals, the organization shall monitor and report on actual costs against the budget, review the financial forecasts and manage costs.

NOTE Many, but not all, organizations charge for their services. Budgeting and accounting for services in this document excludes charging, to ensure applicability to all organizations.

8.4.2 Demand management

At planned intervals, the organization shall:

a) determine current demand and forecast future demand for services;

b) monitor and report on demand and consumption of services.

NOTE Demand management is responsible for understanding current and future customer demand for services. Capacity management works with demand management to plan and provide sufficient capacity to meet the demand.

8.4.3 Capacity management

The capacity requirements for human, technical, information and financial resources shall be determined, documented and maintained taking into consideration the service and performance requirements.

The organization shall plan capacity to include:

a) current and forecast capacity based on demand for services;

b) expected impact on capacity of agreed service level targets, requirements for service availability and service continuity;

c) timescales and thresholds for changes to service capacity.

The organization shall provide sufficient capacity to meet agreed capacity and performance requirements. The organization shall monitor capacity usage, analyse capacity and performance data and identify opportunities to improve performance.

8.5 Service design, build and transition

8.5.1 Change management

8.5.1.1 Change management policy

A change management policy shall be established and documented todefine:

a) service components and other items that are under the control of change management;

b) categories of change, including emergency change, and how they are to be managed;

c) criteria to determine changes with the potential to have a major impact on customers or services.

8.5.1.2 Change management initiation

Requests for change, including proposals to add, remove or transfer services, shall be recorded and classified.

The organization shall use service design and transition in 8.5.2 for:

a) new services with the potential to have a major impact on customers or other services as determined by the change management policy;

b) changes to services with the potential to have a major impact on customers or other services as determined by the change management policy;

c) categories of change that are to be managed by service design and transition according to the change management policy;

d) removal of a service;

e) transfer of an existing service from the organization to a customer or other party;

f) transfer of an existing service from a customer or other party to the organization.

Assessing, approving, scheduling and reviewing of new or changed services in the scope of 8.5.2 shall be managed through the change management activities in 8.5.1.3.

Requests for change not being managed through 8.5.2 shall be managed through the change management activities in 8.5.1.3.

8.5.1.3 Change management activities

The organization and interested parties shall make decisions on the approval and priority of requests for change. Decision-making shall take into consideration the risks, business benefits, feasibility and financial impact. Decision making shall also consider potential impacts of the change on:

a) existing services;

b) customers, users and other interested parties;

c) policies and plans required by this document;

d) capacity, service availability, service continuity and information security;

e) other requests for change, releases and plans for deployment.

Approved changes shall be prepared, verified and, where possible, tested. Proposed deployment dates and other deployment details for approved changes shall be communicated to interested parties.

The activities to reverse or remedy an unsuccessful change shall be planned and, where possible, tested. Unsuccessful changes shall be investigated and agreed actions taken.
The organization shall review changes for effectiveness and take actions agreed with interested parties.

At planned intervals, request for change records shall be analysed to detect trends. The results and conclusions drawn from the analysis shall be recorded and reviewed to identify opportunities for improvement.

© BSN 2019

8.5.2 Service design and transition

8.5.2.1 Plan new or changed services

Planning shall use the service requirements for the new or changed services determined in 8.2.2 and shall include or contain a reference to:

a) authorities and responsibilities for design, build and transition activities;

b) activities to be performed by the organization or other parties with their timescales;

c) human, technical, information and financial resources;

d) dependencies on other services;

e) testing needed for the new or changed services;

f) service acceptance criteria;

g) intended outcomes from delivering the new or changed services, expressed in measurable terms;

h) impact on the SMS, other services, planned changes, customers, users and other interested parties.

For services that are to be removed, the planning shall additionally include the date(s) for the removal of the services and the activities for archiving, disposal or transfer of data, documented information and service components.

For services that are to be transferred, the planning shall additionally include the date(s) for the transfer of the services and the activities for the transfer of data, documented information, knowledge and service components.

The CIs affected by new or changed services shall be managed through configuration management.

8.5.2.2 Design

The new or changed services shall be designed and documented to meet the service requirements determined in 8.2.2. The design shall include relevant items from the following:

a) authorities and responsibilities of the parties involved in the delivery of the new or changed services;

b) requirements for changes to human, technical, information and financial resources;

c) requirements for appropriate education, training and experience;

d) new or changed SLAs, contracts and other documented agreements that support the services;

e) changes to the SMS including new or changed policies, plans, processes, procedures, measures and knowledge;

f) impact on other services;

g) updates to the service catalogue(s).

8.5.2.3 Build and transition

The new or changed services shall be built and tested to verify that they meet the service requirements, conform to the documented design and meet the agreed service acceptance criteria. If the service acceptance criteria are not met, the organization and interested parties shall make a decision on necessary actions and deployment.

Release and deployment management shall be used to deploy approved new or changed services into the live environment.

Following the completion of the transition activities, the organization shall report to interested parties on the achievements against the intended outcomes.

8.5.3 Release and deployment management

The organization shall define the types of release, including emergency release, their frequency and how they are to be managed.

The organization shall plan the deployment of new or changed services and service components into the live environment. Planning shall be co-ordinated with change management and include references to the related requests for change, known errors or problems which are being closed through the release. Planning shall include the dates for deployment of each release, deliverables and methods of deployment.

The release shall be verified against documented acceptance criteria and approved before deployment. If the acceptance criteria are not met, the organization and interested parties shall make a decision on necessary actions and deployment.

Before deployment of a release into the live environment, a baseline of the affected CIs shall be taken.

The release shall be deployed into the live environment so that the integrity of the servicesand service components is maintained.

The success or failure of releases shall be monitored and analysed. Measurements shall include incidents related to a release in the period following deployment of a release. The results and conclusions drawn from the analysis shall be recorded and reviewed to identify opportunities for improvement.

Information about the success or failure of releases and future release dates shall be made available for other service management activities as appropriate.

8.6 Resolution and fulfilment

8.6.1 Incident management

Incidents shall be:

a) recorded and classified;

b) prioritized taking into consideration impact and urgency;

c) escalated if needed;

d) resolved;

e) closed.

Records of incidents shall be updated with actions taken.

The organization shall determine criteria to identify a major incident. Major incidents shall be classified and managed according to a documented procedure. Top management shall be kept informed of major incidents. The organization shall assign responsibility for managing each major incident. After the incident has been resolved, the major incident shall be reported and reviewed to identify opportunities for improvement.

8.6.2 Service request management

Service requests shall be:

a) recorded and classified;

b) prioritized;

c) fulfilled;

d) closed.

Records of service requests shall be updated with actions taken.

Instructions for the fulfilment of service requests shall be made available to persons involved in service request fulfilment.

8.6.3 Problem management

The organization shall analyse data and trends on incidents to identify problems. The organization shall undertake root cause analysis and determine potential actions to prevent the occurrence or recurrence of incidents.

Problems shall be:

a) recorded and classified;

b) prioritized;

c) escalated if needed;

d) resolved if possible;

e) closed.

Records of problems shall be updated with actions taken. Changes needed for problem resolution shall be managed according to the change management policy.

Where the root cause has been identified, but the problem has not been permanently resolved, the organization shall determine actions to reduce or eliminate the impact of the

problem on the services. Known errors shall be recorded. Up-to-date information on known errors and problem resolutions shall be made available for other service management activities as appropriate.

At planned intervals, the effectiveness of problem resolution shall be monitored, reviewed and reported.

8.7 Service assurance

8.7.1 Service availability management

At planned intervals, the risks to service availability shall be assessed and documented. The organization shall determine the service availability requirements and targets. The agreed requirements shall take into consideration relevant business requirements, service requirements, SLAs and risks.

Service availability requirements and targets shall be documented and maintained.

Service availability shall be monitored, the results recorded and compared with the targets. Unplanned non-availability shall be investigated and necessary actions taken.

NOTE Risks identified in 6.1 can provide input to the risks for service availability, service continuity and information security.

8.7.2 Service continuity management

At planned intervals, the risks to service continuity shall be assessed and documented. The organization shall determine the service continuity requirements. The agreed requirements shall take into consideration relevant business requirements, service requirements, SLAs and risks.

The organization shall create, implement and maintain one or more service continuity plans. The service continuity plan(s) shall include or contain a reference to:

a) criteria and responsibilities for invoking service continuity;

b) procedures to be implemented in the event of a major loss of service;

c) targets for service availability when the service continuity plan is invoked;

d) service recovery requirements;

e) procedures for returning to normal working conditions.

The service continuity plan(s) and list of contacts shall be accessible when access to the normal service location is prevented.

At planned intervals, the service continuity plan(s) shall be tested against the service continuity requirements. The service continuity plan(s) shall be re-tested after major changes to the service environment. The results of the tests shall be recorded. Reviews shall be conducted after each test and after the service continuity plan(s) has been invoked. Where deficiencies are found, the organization shall take necessary actions.

The organization shall report on the cause, impact and recovery when the service continuity plan(s) has been invoked.

8.7.3 Information security management

8.7.3.1 Information security policy

Management with appropriate authority shall approve an information security policy relevant to the organization. The information security policy shall be documented and take into consideration the service requirements and the obligations in 6.3c).

The information security policy shall be made available as appropriate. The organization shall communicate the importance of conforming to the information security policy and its applicability to the SMS and the services to appropriate persons within:

a) the organization;

b) customers and users;

c) external suppliers, internal suppliers and other interested parties.

8.7.3.2 Information security controls

At planned intervals, the information security risks to the SMS and the services shall be assessed and documented. Information security controls shall be determined, implemented and operated to support the information security policy and address identified information security risks. Decisions about information security controls shall be documented.

The organization shall agree and implement information security controls to address information security risks related to external organizations.

The organization shall monitor and review the effectiveness of information security controls and take necessary actions.

8.7.3.3 Information security incidents

Information security incidents shall be:

a) recorded and classified;

b) prioritized taking into consideration the information security risk;

c) escalated if needed;

d) resolved;

e) closed.

The organization shall analyse the information security incidents by type, volume and impact on the SMS, services and interested parties. Information security incidents shall be reported and reviewed to identify opportunities for improvement.

NOTE The ISO/IEC 27000series specifies requirements and provides guidance to support the implementation and operation of an information security management system. ISO/IEC 27013 provides guidance on the integration of ISO/IEC 27001 and ISO/IEC 20000-1 (this document).

9 Performance evaluation

9.1 Monitoring, measurement, analysis and evaluation

The organization shall determine:

a) what needs to be monitored and measured for the SMS and the services;

b) the methods for monitoring, measurement, analysis and evaluation, as applicable, to ensure valid results;

c) when the monitoring and measuring shall be performed;

d) when the results from monitoring and measurement shall be analysed and evaluated.

The organization shall retain appropriate documented information as evidence of the results.

The organization shall evaluate the SMS performance against the service management objectives and evaluate the effectiveness of the SMS. The organization shall evaluate the effectiveness of the services against the service requirements.

9.2 Internal audit

9.2.1 The organization shall conduct internal audits at planned intervals to provide information on whether the SMS:

a) conforms to:

1) the organization's own requirements for its SMS;

2) the requirements of this document;

b) is effectively implemented and maintained.

9.2.2 The organization shall:

a) plan, establish, implement and maintain an audit programme(s), including the frequency, methods, responsibilities, planning requirements and reporting, which shall take into consideration:

1) the importance of the processes concerned;

2) changes affecting the organization;

3) the results of previous audits;

b) define the audit criteria and scope for each audit;

c) select auditors and conduct audits to ensure objectivity and the impartiality of the audit process;

d) ensure that the results of the audits are reported to relevant management;

e) retain documented information as evidence of the implementation of the audit programme(s) and the audit results.

NOTE ISO 19011 provides guidelines on auditing management systems.

9.3 Management review

Top management shall review the organization's SMS and the services, at planned intervals, to ensure their continuing suitability, adequacy and effectiveness.

The management review shall include consideration of:

a) the status of actions from previous management reviews;

b) changes in external and internal issues that are relevant to the SMS;

c) information on the performance and effectiveness of the SMS, including trends in:

 1) nonconformities and corrective actions;

 2) monitoring and measurement results;

 3) audit results;

d) opportunities for continual improvement;

e) feedback from customers and other interested parties;

f) adherence to and suitability of the service management policy and other policies required by this document;

g) achievement of service management objectives;

h) performance of the services;

i) performance of other parties involved in the delivery of the services;

j) current and forecast human, technical, information and financial resource levels, and human and technical resource capabilities;

k) results of risk assessment and the effectiveness of actions taken to address risks and opportunities;

l) changes that can affect the SMS and the services.

The outputs of the management review shall include decisions related to continual improvement opportunities and any need for changes to the SMS and the services.

The organization shall retain documented information as evidence of the results of management reviews.

9.4 Service reporting

The organization shall determine reporting requirements and their purpose.
Reports on the performance and effectiveness of the SMS and the services shall be produced using information from the SMS activities and delivery of the services. Service reporting shall include trends.

The organization shall make decisions and take actions based on the findings in service reports. The agreed actions shall be communicated to interested parties.

NOTE The reports that are required are specified in the relevant clauses of this document. Additional reports can also be produced.

10 Improvement

10.1 Nonconformity and corrective action

10.1.1 When a nonconformity occurs, the organization shall:

a) react to the nonconformity, and as applicable:

 1) take action to control and correct it;

 2) deal with the consequences;

b) evaluate the need for action to eliminate the causes of the nonconformity in order that it does not recur or occur elsewhere by:

 1) reviewing the nonconformity;

 2) determining the causes of the nonconformity;

 3) determining if similar nonconformities exist, or could potentially occur;

c) implement any action needed;

d) review the effectiveness of any corrective action taken;

e) make changes to the SMS, if necessary.

Corrective actions shall be appropriate to the effects of the nonconformities encountered.

10.1.2 The organization shall retain documented information as evidence of:

a) the nature of the nonconformities and any subsequent actions taken;

b) the results of any corrective action.

10.2 Continual improvement

The organization shall continually improve the suitability, adequacy and effectiveness of the SMS and the services.

The organization shall determine evaluation criteria to be applied to the opportunities for improvement when making decisions on their approval. Evaluation criteria shall include alignment of the improvement with service management objectives.

Opportunities for improvement shall be documented. The organization shall manage approved improvement activities that include:

a) setting one or more targets for improvement in areas such as quality, value, capability, cost, productivity, resource utilization and risk reduction;

b) ensuring that improvements are prioritized, planned and implemented;

c) making changes to the SMS, if necessary;

d) measuring implemented improvements against the target(s) set and where target(s) are not achieved, taking necessary actions;

e) reporting on implemented improvements.

NOTE Improvements can include reactive and pro-active actions such as correction, corrective action, preventive action, enhancements, innovation and re-organization.

Bibliography

[1] ISO 9000, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary

[2] ISO 9001, Quality management systems — Requirements

[3] ISO 19011, Quality management systems — Guidelines for auditing management systems

[4] ISO 22301, Societal security — Business continuity management systems — Requirements

[5] ISO 31000, Risk management — Guidelines

[6] ISO 55001, Asset management — Management systems — Requirements

[7] ISO Guide 73, Risk management — Vocabulary

[8] ISO/IEC 19770 1, Information technology — IT asset management — Part 1: IT asset management systems — Requirements

[9] ISO/IEC 19770 5, Information technology — IT asset management — Part 5: Overview and vocabulary

[10] ISO/IEC 20000 2, Information technology — Service management — Part 2: Guidance on the application of service management systems

[11] ISO/IEC 20000 3, Information technology — Service management — Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1

[12] ISO/IEC/TR 20000 5, Information technology — Service management — Part 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1

[13] ISO/IEC 20000 6, Information technology — Service management — Part 6: Requirements for bodies providing audit and certification of service management systems

[14] ISO/IEC 20000 10, Information technology — Service management — Part 10: Concepts and vocabulary

[15] ISO/IEC/TR 20000 11, Information technology — Service management — Part 11: Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1:2011 and service management frameworks: ITIL®

[16] ISO/IEC/TR 20000 12, Information technology — Service management — Part 12: Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1:2011 and service management frameworks: CMMI-SVC

[17] ISO/IEC 27000, Information technology — Security techniques — Information security management systems — Overview and vocabulary

[18] ISO/IEC 27001, Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements

© BSN 2019

[19] ISO/IEC 27013, Information technology — Security techniques — Guidance on the integrated implementation of ISO/IEC 27001 and ISO/IEC 20000-1

© BSN 2019

Informasi pendukung terkait perumus standar

[1] Komtek perumus SNI
Komite Teknis 35-01 *Teknologi Informasi*

[2] Susunan keanggotaan Komtek perumus SNI
Ketua : Mochamad Hadiyana
Wakil Ketua : Teddy Sukardi
Sekretaris : Jhon Burman Sianipar
Anggota :
1. Henry Tampubolon
2. Heru Yuni Prasetyo
3. Chandra Yulistia
4. Dwidharma Priyasta
5. Iwan Sumantri
6. Muwasiq Muhammad Noor
7. Wisnoe Pribadi
8. Agustinus Haryawirasma
9. Zaenal Arifin
10. Rusmanto
11. Dinoor Susatijo
12. Ivan Razela Lanin

[3] Konseptor rancangan SNI
Gugus Kerja Layanan dan Tata Kelola Teknologi Informasi
Ketua : Chandra Yulistia
Wakil Ketua : Harun Al Rasyid
Sekretaris : Nur Indrawati
Anggota :
1. Andri Apriyana
2. Yucki Prihadi

[4] Sekretariat pengelola Komtek perumus SNI
Pusat Perumusan Standar
Deputi Bidang Penelitian dan Kerjasama Standardisasi
Badan Standardisasi Nasional